CONCEJO
MUNICIPAL DE
DOSQUEBRADAS

Estrategia de Atención al Ciudadano

Concejo Municipal de Dosquebradas

1. Presentación

El Concejo Municipal de Dosquebradas adopta la presente Estrategia de Atención al Ciudadano como instrumento institucional orientado a garantizar el acceso oportuno, transparente, eficaz y digno a la información pública, así como a fortalecer la relación entre la corporación y la ciudadanía.

Esta estrategia se enmarca en los principios de publicidad, participación, eficiencia, responsabilidad, transparencia y enfoque al ciudadano, y constituye una herramienta para el cumplimiento de los deberes de información y divulgación previstos en la Ley 1712 de 2014.

2. Objetivo general

Establecer los lineamientos institucionales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y solicitudes de información, asegurando una respuesta oportuna, comprensible, trazable y conforme a la normatividad vigente.

3. Objetivos específicos

- Garantizar canales de atención accesibles y funcionales.
- Asegurar el trámite oportuno de las solicitudes ciudadanas.
- Facilitar el acceso a la información pública de interés general.
- Promover la atención respetuosa, clara y efectiva.
- Fortalecer la transparencia activa en la gestión institucional.
- Implementar mecanismos de seguimiento y mejora continua.

4. Marco normativo

La Estrategia de Atención al Ciudadano del Concejo Municipal de Dosquebradas se soporta, entre otras, en las siguientes disposiciones:

- Constitución Política de Colombia, artículos 23 y 74.
- Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición.
- Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción.
- Decreto 103 de 2015.

- Decreto 1081 de 2015.
- Lineamientos del Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública - ITA.
- Normas aplicables del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.

5. Principios orientadores

La atención al ciudadano se desarrollará bajo los siguientes principios:

- **Publicidad:** la información pública será divulgada de manera activa, veraz y actualizada.
- **Transparencia:** las actuaciones institucionales serán visibles y verificables.
- **Oportunidad:** las solicitudes serán tramitadas dentro de los términos legales.
- **Respeto:** toda persona recibirá trato digno, amable y no discriminatorio.
- **Eficiencia:** los procesos se realizarán con celeridad y racionalidad administrativa.
- **Calidad:** las respuestas deberán ser claras, completas y coherentes.
- **Accesibilidad:** se facilitará el acceso a los canales e información institucional.

6. Canales de atención

El Concejo Municipal de Dosquebradas dispondrá de los siguientes canales para la atención de la ciudadanía:

- **Presencial:** atención directa en la sede institucional.
- **Telefónico:** línea de contacto para orientación y recepción de solicitudes.
- **Correo electrónico institucional:** para radicación y trámite de requerimientos.
- **Formulario web o PQRSD:** disponible en el sitio web institucional.
- **Correspondencia física:** para documentos radicados por ventanilla o remisión externa.
- **Canales digitales complementarios:** los que la entidad habilite para mejorar la interacción con la ciudadanía.

7. Requerimientos atendidos

A través de los canales institucionales se recibirán y gestionarán, entre otros, los siguientes requerimientos:

- Derechos de petición.
- Solicitudes de información.

- Solicitudes de copias.
- Quejas.
- Reclamos.
- Sugerencias.
- Denuncias.
- Consultas ciudadanas.
- Manifestaciones relacionadas con la gestión del Concejo Municipal.

8. Procedimiento de atención

La atención a los requerimientos ciudadanos se desarrollará conforme a las siguientes etapas:

1. **Recepción:** ingreso de la solicitud por cualquiera de los canales habilitados.
2. **Registro o radicación:** asignación de número o constancia que permita su trazabilidad.
3. **Clasificación:** identificación del tipo de solicitud y del área competente.
4. **Asignación:** remisión al responsable del trámite.
5. **Análisis y respuesta:** elaboración de respuesta de fondo, clara y completa.
6. **Notificación o entrega:** comunicación de la respuesta por el canal indicado por el ciudadano.
7. **Archivo:** conservación de los soportes para efectos de control y consulta.
8. **Seguimiento:** verificación del cumplimiento de tiempos y calidad de respuesta.

9. Términos de respuesta

Las solicitudes ciudadanas serán atendidas dentro de los términos establecidos en la normatividad vigente, de acuerdo con la naturaleza del requerimiento y la regulación aplicable al derecho de petición y al acceso a la información pública.

10. Publicación de información

En cumplimiento del deber de transparencia activa, el Concejo Municipal de Dosquebradas mantendrá publicada y actualizada en su página web institucional la información exigida por la Ley 1712 de 2014 y demás normas concordantes, incluyendo, como mínimo:

- Estructura orgánica.

- Funciones y deberes.
- Normatividad.
- Información de contacto.
- Trámites y servicios.
- Mecanismos de atención al ciudadano.
- PQRSD.
- Informes de gestión.
- Planes y programas.
- Presupuesto.
- Contratación.
- Rendición de cuentas.
- Participación ciudadana.

11. Atención diferencial

El Concejo Municipal promoverá condiciones de atención incluyentes para garantizar el acceso a personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres gestantes, población con movilidad reducida y demás grupos que requieran apoyo especial.

La información publicada en el portal institucional deberá procurar criterios de claridad, sencillez y accesibilidad.

12. Seguimiento y mejora

La entidad realizará seguimiento periódico a la atención ciudadana mediante indicadores de gestión, tales como:

- Número de solicitudes recibidas.
- Número de solicitudes respondidas oportunamente.
- Tiempo promedio de respuesta.
- Nivel de satisfacción ciudadana.
- Número de requerimientos trasladados.
- Acciones de mejora implementadas.

Los resultados obtenidos servirán de base para la toma de decisiones y el fortalecimiento continuo del servicio.

13. Compromiso institucional

El Concejo Municipal de Dosquebradas reafirma su compromiso con el derecho de la ciudadanía a recibir información pública completa, oportuna y comprensible, así como con la implementación de mecanismos efectivos de atención que fortalezcan la confianza institucional y la participación ciudadana.