CONCEJO
MUNICIPAL DE
DOSQUEBRADAS

Protocolo de Atención al Ciudadano

Concejo Municipal de Dosquebradas

1. Objeto

Establecer los lineamientos, criterios y actividades para la atención integral, oportuna, respetuosa, accesible y transparente a la ciudadanía en el Concejo Municipal de Dosquebradas, en armonía con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), orientando la interacción institucional a la satisfacción de necesidades, al fortalecimiento de la confianza pública y al mejoramiento continuo del servicio.

2. Alcance

Este protocolo aplica a todos los servidores públicos, contratistas, personal de apoyo y dependencias del Concejo Municipal de Dosquebradas que intervengan en la recepción, orientación, trámite, respuesta y seguimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes de información, participación ciudadana y demás requerimientos presentados por la ciudadanía a través de canales presenciales, escritos y electrónicos.

3. Marco de referencia

El MIPG define entre sus objetivos fortalecer el liderazgo y talento humano, agilizar, simplificar y flexibilizar la operación, y promover la efectiva participación ciudadana, por lo que la atención al ciudadano debe organizarse como un proceso institucional orientado a resultados y a las necesidades de las personas.

Asimismo, Función Pública señala que MIPG toma como eje de la gestión pública las necesidades de los ciudadanos e integra, entre otros componentes, servicio al ciudadano, transparencia y acceso a la información, racionalización de trámites y participación ciudadana en la gestión pública.

4. Principios orientadores

La atención al ciudadano en el Concejo Municipal de Dosquebradas se prestará con fundamento en los siguientes principios:

- Dignidad humana y respeto, brindando trato cortés, incluyente, imparcial y libre de discriminación.

- Oportunidad, garantizando recepción, direccionamiento y respuesta dentro de los tiempos legales y procedimentales aplicables.

- Transparencia, suministrando información clara, verificable y comprensible para la ciudadanía.

- Accesibilidad, disponiendo canales y orientaciones que faciliten el acceso de todos los grupos de valor a la corporación.

- Participación, promoviendo el relacionamiento con la ciudadanía y el ejercicio de control social e intervención en asuntos de interés público.

- Mejora continua, usando la información derivada de solicitudes, PQRS y percepciones ciudadanas para ajustar procesos y fortalecer el servicio.

5. Objetivos específicos

- Estandarizar la atención en todos los canales habilitados por el Concejo.

- Garantizar información clara, orientación suficiente y trato respetuoso a la ciudadanía.

- Asegurar la trazabilidad de las solicitudes desde su recepción hasta el cierre.

- Fortalecer la articulación entre atención al ciudadano, gestión documental, transparencia, participación ciudadana y control interno, conforme al enfoque de MIPG.

- Generar insumos para el seguimiento a la calidad del servicio y la mejora institucional.

6. Canales oficiales de atención

El Concejo Municipal de Dosquebradas informa como canal presencial y punto de contacto su sede en el Edificio CAM, Avenida Simón Bolívar – Calle 36 esquina, en Dosquebradas.

Como canales electrónicos oficiales registra los correos archivo@concejodedosquebradas.gov.co y notificacionesjudiciales@concejodedosquebradas.gov.co

El horario de atención informado por la corporación es de lunes a jueves de 7:00 a. m. a 4:00 p. m. y los viernes de 7:00 a. m. a 3:00 p. m.; los documentos remitidos fuera de ese horario serán procesados en la siguiente franja hábil.

7. Roles y responsabilidades

7.1 Mesa o punto de atención

- Recibir al ciudadano con saludo institucional, identificación del motivo de consulta y orientación inicial.

- Verificar el canal y tipo de solicitud para su radicación o direccionamiento.

- Informar requisitos mínimos, tiempos estimados y dependencia competente cuando corresponda.

- Registrar de manera completa y legible los datos de contacto y el contenido de la solicitud, respetando la protección de datos personales.

7.2 Dependencias responsables

- Tramitar las solicitudes de su competencia con criterios de legalidad, claridad y oportunidad.

- Requerir información adicional solo cuando sea estrictamente necesaria.

- Emitir respuestas de fondo, comprensibles y coherentes con lo solicitado.

- Reportar el estado de avance y cierre para fines de seguimiento institucional.

7.3 Secretaría General o dependencia que haga sus veces

- Coordinar la operación del protocolo y su divulgación interna.

- Asegurar la articulación con gestión documental, transparencia, PQRS y participación ciudadana.

- Consolidar indicadores, riesgos, oportunidades de mejora y acciones correctivas.

7.4 Control Interno

- Verificar la aplicación del protocolo, el cumplimiento de los tiempos y la efectividad de los controles.

- Formular recomendaciones para la mejora del servicio y la mitigación de riesgos operativos y de cumplimiento.

8. Lineamientos de atención

8.1 Trato al ciudadano

Todo servidor público o colaborador deberá brindar atención respetuosa, empática, clara y sin lenguaje técnico innecesario. Cuando sea indispensable utilizar términos jurídicos o administrativos, estos deberán explicarse en lenguaje claro y sencillo, en coherencia con el enfoque de servicio centrado en el ciudadano promovido por MIPG.

8.2 Orientación inicial

La primera interacción debe permitir identificar con precisión la necesidad del ciudadano, clasificar el requerimiento y orientar sobre el canal o dependencia competente. Si la solicitud no corresponde al Concejo, se deberá informar al ciudadano de manera clara sobre la entidad que podría atenderla, evitando reprocesos y barreras de acceso.

8.3 Atención presencial

En la atención presencial se debe priorizar el orden de llegada, salvo prelaciones legalmente procedentes o condiciones especiales de vulnerabilidad que ameriten trato preferente. El personal deberá verificar que la solicitud quede radicada o direccionada correctamente antes de finalizar la atención.

8.4 Atención por correo electrónico

Las solicitudes recibidas por los correos institucionales deberán revisarse dentro del horario de atención establecido por la corporación. Aquellas recibidas fuera del horario informado serán procesadas en la siguiente franja hábil, conforme a la información oficial publicada por el Concejo.

8.5 Accesibilidad e inclusión

La atención deberá adaptarse a las características y necesidades de los grupos de valor, facilitando comprensión, orientación y acceso a la información pública. Este enfoque es consistente con la caracterización de usuarios y con la orientación de MIPG hacia la satisfacción de necesidades ciudadanas.

8.6 Transparencia y acceso a la información

Toda respuesta deberá observar los criterios de publicidad, reserva legal, calidad de la información y oportunidad. La ciudadanía debe recibir información suficiente sobre canales,

horarios, procedimientos básicos y mecanismos de participación, de acuerdo con el enfoque de transparencia y servicio al ciudadano incorporado en MIPG.

9. Flujo básico de atención

1. Recepción de la solicitud por canal presencial, escrito o electrónico.

2. Identificación del ciudadano, del asunto y del tipo de requerimiento.

3. Verificación de competencia del Concejo Municipal de Dosquebradas.

4. Radicación o registro en el sistema o mecanismo institucional definido para control y trazabilidad.

5. Asignación a la dependencia o servidor responsable.

6. Trámite interno y elaboración de respuesta de fondo.

7. Revisión de calidad, claridad y cumplimiento de términos.

8. Envío o entrega de la respuesta al ciudadano por el canal correspondiente.

9. Cierre del caso y archivo conforme a las reglas de gestión documental.

10. Análisis de la información para mejora del servicio, prevención de riesgos y fortalecimiento institucional, en línea con MIPG.

10. Criterios mínimos de calidad en la respuesta

Las respuestas institucionales deberán cumplir, como mínimo, con los siguientes criterios:

- Claridad: lenguaje sencillo, estructura ordenada y respuesta directa al asunto planteado.

- Coherencia: correspondencia entre los hechos expuestos, el análisis realizado y la respuesta emitida.

- Integralidad: atención de todos los puntos formulados por el ciudadano, cuando proceda.

- Oportunidad: emisión dentro de los términos aplicables.

- Trazabilidad: existencia de registro sobre recepción, gestión y cierre.

- Respeto: tono institucional, cordial y libre de expresiones descalificadoras.

11. Gestión de PQRS y solicitudes ciudadanas

El protocolo deberá articularse con los mecanismos de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y demás solicitudes ciudadanas visibles en la oferta de atención al ciudadano del Concejo Municipal de Dosquebradas.

La gestión de PQRS deberá permitir identificar causas recurrentes, riesgos, fallas de proceso y oportunidades de mejora, de forma que la información no se limite al cierre del caso individual, sino que alimente decisiones institucionales de mejoramiento, conforme al enfoque de captura y uso de información previsto en MIPG.

12. Seguimiento e indicadores

Para efectos de control y mejora, se recomienda hacer seguimiento periódico como mínimo a:

- Número total de solicitudes recibidas por canal.

- Porcentaje de solicitudes respondidas dentro del término.

- Tiempo promedio de respuesta.

- Número de PQRS por tipología.

- Número de solicitudes trasladadas por falta de competencia.

- Nivel de satisfacción de la ciudadanía, cuando se disponga de instrumento de medición.

- Número de acciones de mejora implementadas derivadas del análisis de atención al ciudadano.

13. Riesgos y controles

Entre los principales riesgos del proceso se encuentran la pérdida de información, la falta de trazabilidad, respuestas incompletas, vencimiento de términos, desorientación al ciudadano, uso inadecuado de canales y debilidades en la protección de datos. En el marco de MIPG, estos riesgos deben gestionarse con controles preventivos y de seguimiento, articulados con control interno, gestión documental y mejora institucional.

Se sugieren como controles mínimos el registro consecutivo de solicitudes, la revisión periódica de bandejas de entrada institucionales, alertas de vencimiento, validación de calidad de respuesta, seguimiento por responsables y reportes periódicos a la alta dirección o a la instancia que corresponda.

14. Capacitación y apropiación

La corporación deberá socializar este protocolo con todos los servidores públicos y colaboradores vinculados a la atención al ciudadano. La capacitación debe incluir lineamientos de trato digno, lenguaje claro, manejo de PQRS, transparencia, protección de datos, gestión documental y responsabilidades por dependencia, en consistencia con los objetivos de fortalecimiento del talento humano previstos en MIPG.

15. Divulgación

El protocolo deberá publicarse y mantenerse accesible en los canales institucionales del Concejo, junto con la información de contacto, horarios, mecanismos de atención y rutas básicas para la presentación de solicitudes ciudadanas. Esta divulgación favorece la transparencia, la accesibilidad y la relación con la ciudadanía.

16. Actualización

Este protocolo deberá revisarse periódicamente o cuando se presenten cambios normativos, organizacionales, tecnológicos o procedimentales que afecten la prestación del servicio al ciudadano. La revisión deberá considerar resultados de seguimiento, hallazgos de control, riesgos materializados, cambios en canales de atención y retroalimentación de la ciudadanía.

17. Anexo: ruta resumida de atención

- Recibir y escuchar.
- Identificar el requerimiento.
- Orientar o radicar.
- Asignar responsable.
- Tramitar y responder.
- Registrar cierre.
- Analizar para mejorar.

18. Disposición final sugerida para acto administrativo

El presente protocolo rige a partir de su aprobación y deberá articularse con los procedimientos internos de gestión documental, PQRS, transparencia, participación ciudadana y control interno de la corporación.