



RESOLUCIÓN No. 224  
05 DE AGOSTO DE 2025

## "POR LA CUAL SE ADOPTA LA ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO DE LA PERSONERÍA DISTRITAL DE CARTAGENA Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES"

La Personera Distrital de Cartagena de Indias D. T. y C., en ejercicio de sus facultades legales y reglamentarias conferidas por la Ley 136 de 1994, y en especial por la Directiva Presidencial Número 04 de 2012, el Decreto 2693 de 21 de diciembre de 2012 y la Ley 1437 de 2011,

### CONSIDERANDO:

Que la Personería distrital de Cartagena tiene como uno de sus pilares el Servicio al Ciudadano, el cual se enmarca en los principios fundamentales de la función administrativa.

Que mediante Acta de fecha 02 de febrero del 2024, se posesionó ante el Honorable Concejo de Cartagena, la Doctora Eliana del Carmen Simancas Tinoco, identificada con cédula de ciudadanía no. 1.044.913.815 de Arjona (Bolívar), como Personera Distrital de Cartagena de Indias, para el periodo del 1 de mayo de 2024 hasta 29 de febrero de 2028.

Que mediante la Resolución 219 del 01 de agosto de 2025, se asignaron las funciones del cargo de Personera Distrital, Código 015, Grado 17 que desempeña la Doctora **Eliana Del Carmen Simancas Tinoco**, a la servidora Pública **Janny María Aguas Rodríguez**, identificada con cédula de ciudadanía 1.047.368.929, el día 05 de agosto de 2025, por comisión de servicios otorgada a la titular del cargo.

Que la Constitución Política en sus artículos 2°, 123, 209 y 270 señala que la finalidad de la función pública es el servicio de la comunidad y que uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos, lo que entre otros, se debe materializar para el ciudadano en tener la posibilidad de acceder a la información y servicios que le permitirán ejercer estas potestades dentro del Estado Social de Derecho.

Que la Ley 962 de 2005, establece los procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios.

Que el Decreto 2623 de 2009, por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano. Establece en su artículo 3 que el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano es el conjunto de políticas, orientaciones, normas, actividades, recursos, programas, organismos, herramientas y entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas, encaminados a la generación de estrategias tendientes a incrementar la confianza en el Estado y a mejorar la relación cotidiana entre el ciudadano y la Administración Pública.

Que la ley 1474 de 2011, en su artículo 73 establece que todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal, *deberá anualmente elaborar la estrategia del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano* e implementando Programas de Transparencia y Ética Pública con el fin de promover la cultura de la legalidad e identificar, medir, controlar y monitorear constantemente el desarrollo de su misionalidad.

Que la Ley 1450 de 2011, en su artículo 234 con respecto al SERVICIO AL CIUDADANO, dice: "Con el objeto de mejorar la oportunidad, accesibilidad y eficacia de los servicios que provee la Administración Pública al ciudadano, las entidades públicas conformarán equipos de trabajo de servidores calificados y certificados para la atención a la ciudadanía, proveerán la infraestructura adecuada y suficiente para garantizar una interacción oportuna y de calidad con los ciudadanos y racionalizarán y optimizarán los procedimientos de atención en los diferentes canales de servicio". Que el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, está concebido como un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.



Av. Pedro de Heredia, Pie de la Popa, sector Lo Amador, calle 32 No. 20 C 14.  
info@personeriadecartagena.gov.co  
3114015759  
www.personeriadecartagena.gov.co

*Jul*





RESOLUCIÓN No. 224  
05 DE AGOSTO DE 2025

## **"POR LA CUAL SE ADOPTA LA ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO DE LA PERSONERÍA DISTRITAL DE CARTAGENA Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES"**

El Decreto único reglamentario 1081 de 2015 en su artículo 2.1.4.1, establece la responsabilidad para que las entidades públicas, de formular la *Estrategias de lucha contra la corrupción y de Atención al Ciudadano* como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- Versión 2"

Que el Decreto 1083 DE 2015 reglamenta los sistemas de gestión y actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, de tal manera que permita el fortalecimiento de los mecanismos, métodos y procedimiento de gestión y control al interior de los organismos y entidades del estado.

Que el Decreto 1083 de 2015 en su ARTÍCULO 2.2.22.3.2. define El Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG como un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.

ARTÍCULO 2.2.23.1 de la misma norma precitada señala que el Sistema de Control Interno previsto en la Ley 87 de 1993 y en la Ley 489 de 1998, se articulará al Sistema de Gestión en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, a través de los mecanismos de control y verificación que permiten el cumplimiento de los objetivos y el logro de resultados de las entidades.

Que el Decreto 124 DE 2016, *Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*.

Que el Decreto 1499 de 2017 Sustituyo el Título 22 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1083 de 2015, el cual determina en su artículo 2.2.22.2.1. Las políticas de Gestión y Desempeño Institucional que comprende, entre otras la política de Servicio al ciudadano.

Que el manual operativo de MIPG versión 5 de marzo de 2023, establece en el numeral 3.3.3 los lineamientos generales para la implementación de la política de SERVICIO AL CIUDADANO.

Que de acuerdo con lo anterior y con el propósito de estandarizar y mejorar la calidad en la prestación de los servicios a la ciudadanía, en el marco de modernización de los procesos de la entidad apuntando a ofrecer servicios con eficiencia, transparencia y lucha contra la corrupción y teniendo en cuenta los lineamientos del manual operativo de MIPG versión 5 se determina modificar y actualizar la política de atención y servicio al ciudadano de la Personería Distrital de Cartagena.

Que el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Personería Distrital de Cartagena de Indias aprobó el documento de actualización de la Política de Atención y Servicio al Ciudadano de la entidad en sesión del 04 de agosto de 2025, mediante formato de acta de la misma fecha.

En mérito de lo anterior

### **RESUELVE**

**ARTÍCULO PRIMERO. ADOPCIÓN.** Adoptar la actualización Política de Atención y Servicio al Ciudadano, aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, en sesión del 07 de agosto de 2025, mediante formato de acta de la misma fecha.



Av. Pedro de Heredia, Pie de la Popa, sector Lo Amador, calle 32 No. 20 C 14.  
info@personeriadecartagena.gov.co  
3114015759  
www.personeriadecartagena.gov.co

*[Handwritten signature]*





RESOLUCIÓN No. 224  
05 DE AGOSTO DE 2025

## "POR LA CUAL SE ADOPTA LA ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO DE LA PERSONERÍA DISTRITAL DE CARTAGENA Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES"

**ARTÍCULO SEGUNDO. ÍTEMS OBJETO DE ACTUALIZACIÓN.** Actualizar los siguientes lineamientos para la POLÍTICA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO.

- 1. Glosario de términos:**  
Se adicionan definiciones clave como:
  - Canal de atención
  - Ventanilla única
  - Ciudadano incógnito
  - PQRSDF
- 2. Carta de Trato Digno:**  
Se incorpora como parte fundamental del relacionamiento con el ciudadano.
- 3. Imagen institucional de los canales de atención:**  
Se actualiza conforme al diseño gráfico institucional vigente.
- 4. Redefinición de canales de atención:**
  - **Escrito:** Se incluyen enlaces al correo institucional y al formulario PQRSDF en la página web.
  - **Virtual:** Se incorpora el canal de WhatsApp.
  - **Telefónico:** Se actualiza conforme a los protocolos actuales.
- 5. Protocolo de atención para personas con discapacidad:**  
Se incluye terminología apropiada y se incorpora un protocolo específico para personas con **neurodivergencia**.

**ARTÍCULO TERCERO. RESPONSABLE.** Es responsabilidad de la líder del proceso de atención y servicio al ciudadano de la entidad, así como también todos los líderes de procesos que implique la atención al ciudadano.


**ARTICULO CUARTO. MODIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN.** El instrumento que aquí se adopta podrá ser modificados y actualizados, cuando así se requiera, de conformidad con las disposiciones legales e institucionales vigentes en la materia.

**ARTÍCULO QUINTO. PUBLICACION.** Publicar la Política de atención y servicio de la Personería Distrital de Cartagena de Indias, así como el presente acto administrativo, en la página web y en la intranet de la Entidad.

**ARTÍCULO SEXTO. VIGENCIA.** La presente Resolución rige a partir de su publicación y deroga las normas que le sean contrarias.

Dado en Cartagena, D. T. y C., a los cinco (05) días del mes de agosto de 2025.

PUBLÍQUESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE

  
**JANNY MARIA AGUAS RODRIGUEZ (E)**  
Personera Distrital De Cartagena De Indias

Vo. Bo. Nelson Navarro Rangel  
Asesor Despacho de la Personera



Av. Pedro de Heredia, Pie de la Popa, sector Lo Amador, calle 32 No. 20 C 14.  
info@personeriadecartagena.gov.co  
3114015759  
www.personeriadecartagena.gov.co




# **PERSONERÍA DISTRITAL DE CARTAGENA**



## **POLITICA DE ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO**

**POR LA GARANTIA DE TUS DERECHOS**


**2025**

|   |   |  |
|---|---|--|
|  | <b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>            | <b>Código: GSC-O-001</b>                       |
|   | <b>GESTION DE ATENCION AL CIUDADANO</b>             | <b>Versión: 06</b>                             |
|   | <b>POLITICA DE ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO</b> | <b>Fecha de aprobación (d-m-a): 04/08/2025</b> |

## 1. TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN
2. OBJETIVO.
3. ALCANCE.
4. JUSTIFICACION.
5. GLOSARIO.
6. PRINCIPIOS.
7. SEGUIMIENTO.
8. ELEMENTOS ESTRATEGICOS.
- 8.1 DE LA VENTANILLA HACIA ADENTRO.
- 8.2 DE LA VENTANILLA HACIA AFUERA
9. CARTA DE TRATO DIGNO DE LA PERSONERIA.
10. CANALES DE ATENCION.
- 10.1 CANAL DE ATENCION PRESENCIAL.
- 10.2. CANAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICA.
- 10.3. CANAL DE ATENCIÓN ESCRITO.
- 10.4 CANAL DE ATENCIÓN VIRTUAL.
11. PROTOCOLOS DE ATENCION.
- 11.1 PROTOCOLO DE PRESENTACION PERSONAL DE LOS FUNCIONARIOS Y COLABORADORES DE LA ENTIDAD.
- 11.2. ORGANIZACIÓN Y PRESENTACIÓN DE LA SALA DE ESPERA DE USUARIOS.
- 11.3. PRESENTACIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO.
11. 4 PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL.
- 11.5. PROTOCOLO DE ATENCION TELEFONICA.
- 11.6. PROTOCOLO DE ATENCION VIRTUAL.
- 11.7. PROTOCOLO DE ATENCION ESCRITA
- 11.8. PROTOCOLO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL.
- 11.9 PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL.
- 11.9.1 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE GRUPOS ÉTNICOS Y CULTURALES DEL PAÍS.
- 11.9.2. PROTOCOLO DE ATENCIÓN A USUARIOS CON DISCAPACIDAD.
- 11.9.2.1. PAUTAS GENERALES.
- 11.9.2.2. TERMINOLOGÍA APROPIADA.
- 11.9.3. Discapacidad Motriz.



|   |   |  |
|---|---|--|
|  | <b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>            | <b>Código: GSC-O-001</b>                       |
|   | <b>GESTION DE ATENCION AL CIUDADANO</b>             | <b>Versión: 06</b>                             |
|   | <b>POLITICA DE ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO</b> | <b>Fecha de aprobación (d-m-a): 04/08/2025</b> |

11.9.4. Discapacidad Auditiva.

11.9.5. Discapacidad Visual.

11.9.6. Discapacidad Sordo/ceguera.

11.9.7. Discapacidad Intelectual.

11.9.8. Discapacidad Neurodivergencia.

11.9.8.1 Guía como preguntar.

11.9.9 Discapacidad Mental – Psicosocial.

11.10. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A PERSONAS DE TALLA BAJA.

11.11. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A ADULTOS MAYORES Y MUJERES EMBARAZADAS.

11.12. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN DE NIÑOS NIÑAS Y ADOLESCENTES

11.13 PROTOCOLO DE ATENCION DE COMUNIDADES CON ENFOQUE ETNICO Y LENGUAJE NATIVO O DIALECTO.

12. ATENCIÓN DE PQRSDF (PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES).

12.1. PROTOCOLO DE RESPUESTAS DEL SERVIDOR.

12.2. PARA DAR UNA RESPUESTA NEGATIVA.

13. HERRAMIENTAS DE EVALUACIÓN.


13.1. EVALUACIÓN PERCEPCIÓN DEL USUARIO.

14. BUZÓN DE SUGERENCIAS.

15 BOTON PARTICIPA

16. CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS



|   |   |  |
|---|---|--|
|  | <b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>            | <b>Código: GSC-O-001</b>                       |
|   | <b>GESTION DE ATENCION AL CIUDADANO</b>             | <b>Versión: 06</b>                             |
|   | <b>POLITICA DE ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO</b> | <b>Fecha de aprobación (d-m-a): 04/08/2025</b> |

## 1. NUESTRA POLITICA DE ATENCION AL CIUDADANO.

El presente documento contiene la formulación de la Política de Servicio al Ciudadano de la Personería Distrital de Cartagena, la cual se diseña bajo los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

El servicio al ciudadano es un fin esencial del Estado, establecido en el artículo 2° de la Constitución Política de 1991. Este artículo define que el Estado debe servir a la ciudadanía, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución. Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares.

Pensando en el relacionamiento estado ciudadanos, esta política se desarrolla a través de protocolos de atención en los diferentes canales de atención y grupos de valor.

## 2. OBJETIVO.

Establecer lineamientos que permitan a los servidores públicos de la entidad brindar todas las herramientas necesarias para gestionar las interacciones con los usuarios que se comunican con la Personería Distrital de Cartagena a través de todos los canales de atención.

Estos lineamientos deben incluir parámetros que aseguren la estandarización del servicio y

la atención con calidad, calidez, oportunidad e inclusividad, incorporando además un enfoque innovador en los procesos de atención al ciudadano.

## 3. ALCANCE.

El alcance de la Política de Servicio al Ciudadano de la Personería Distrital de Cartagena abarca los siguientes aspectos:

**Estandarización del Servicio:** Implementar lineamientos claros y uniformes que aseguren la consistencia en la atención a los ciudadanos, independientemente del canal de comunicación utilizado.

**Calidad y Calidez:** Garantizar que todos los servidores públicos ofrezcan un servicio de alta calidad y trato cálido, creando una experiencia positiva y respetuosa para los usuarios.


**Oportunidad:** Asegurar que las respuestas y soluciones a las solicitudes de los ciudadanos se proporcionen de manera oportuna, reduciendo tiempos de espera y mejorando la eficiencia del servicio.

**Inclusividad:** Desarrollar procesos y herramientas que permitan la atención efectiva a todos los ciudadanos, sin discriminación, asegurando que las necesidades de grupos vulnerables y diversos sean atendidas adecuadamente.

**Innovación:** Incorporar tecnologías y métodos innovadores en los procesos de atención al ciudadano, mejorando continuamente la eficacia y eficiencia del servicio.

**Capacitación de Servidores Públicos:** Proveer formación y recursos continuos a los



|   |   |  |
|---|---|--|
|  | <b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>            | <b>Código: GSC-O-001</b>                       |
|   | <b>GESTION DE ATENCION AL CIUDADANO</b>             | <b>Versión: 06</b>                             |
|   | <b>POLITICA DE ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO</b> | <b>Fecha de aprobación (d-m-a): 04/08/2025</b> |

servidores públicos para que puedan manejar de manera efectiva las interacciones con los ciudadanos a través del canal virtual y otros medios de comunicación.

Mejora Continua: Establecer mecanismos de retroalimentación y evaluación continua del servicio al ciudadano, permitiendo ajustes y mejoras constantes en los procesos y prácticas de atención.

Accesibilidad Virtual: Asegurar que el canal virtual de atención sea accesible y fácil de usar para todos los ciudadanos, implementando mejoras tecnológicas que faciliten la comunicación y el acceso a la información y servicios.

#### 4. JUSTIFICACION

La adopción de esta herramienta permitirá que todos los funcionarios comprendan el compromiso de la entidad en la prestación de servicios, fomentando una comunicación basada en la aplicación de principios y valores éticos promulgados por la misma.

El Servicio al Ciudadano se enmarca en los principios fundamentales de la función administrativa establecidos en los Artículos 2 y 209 de la Constitución Política; la Carta Iberoamericana de Calidad, la Ley 962 de 2005, el Plan Nacional de Servicio al Ciudadano, la Estrategia de Gobierno en Línea para la República de Colombia, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, y los Sistemas Integrados de Gestión. Estos principios son parte de nuestra misión institucional.

Este modelo está orientado a resultados y requiere que las entidades conozcan los derechos, necesidades y problemas de los

ciudadanos, trabajen para obtener resultados que satisfagan estas demandas y evalúen la satisfacción de los ciudadanos de manera continua.

Lograr esto implica poner al ciudadano como el centro de la gestión y el objetivo final, y permitir que la ciudadanía organizada participe en todas las fases de la gestión pública, desde su formulación hasta su ejecución y evaluación, tal como dispone la Ley 489 de 1998.

Esta estrategia pretende incrementar la confianza en la administración pública, mejorar los trámites, la atención de quejas y el acceso a la información para los ciudadanos, ofreciendo a la comunidad un Estado más eficiente y accesible.

#### 5. GLOSARIO

**Accesibilidad:** Condición que permite el fácil y seguro desplazamiento de la población en general en cualquier espacio o ambiente, interior o exterior, y el uso confiable y seguro de los servicios instalados en estos entornos. Además, el funcionario de atención al público debe tener la facilidad de entrar en contacto con el ciudadano, mostrando cordialidad y garantizando un acceso inclusivo y equitativo.


**Acción:** Medio específico prescrito para el logro de los objetivos.

**Aceptabilidad:** Aspecto relacionado con la satisfacción de los usuarios respecto de la valoración que realizan acerca del costo, calidad, seguridad, actitud de servicio, resultados, conveniencia y otros aspectos relacionados con un producto o servicio.

**Actividad:** Conjunto de tareas o acciones que se realizan como parte del esfuerzo para





|   |   |  |
|---|---|--|
|  | <b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>            | <b>Código: GSC-O-001</b>                       |
|   | <b>GESTION DE ATENCION AL CIUDADANO</b>             | <b>Versión: 06</b>                             |
|   | <b>POLITICA DE ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO</b> | <b>Fecha de aprobación (d-m-a): 04/08/2025</b> |

alcanzar el objetivo o producto final de un programa. Tiene como resultado el ofrecimiento de un servicio o producto y se lleva a cabo generalmente a nivel inferior o intermedio de la estructura organizacional, como una sección.

**Alta Dirección:** Comprende, en el caso de la administración pública, al alcalde, secretarios, directores y asesores que constituyen el más alto nivel de la organización. Ellos comparten la responsabilidad por el desempeño o los resultados de la entidad.

**Actitud:** Disposición o condición de una persona hacia algo o alguien, teniendo en cuenta el positivismo y la efectividad que se irradia.

**Asertividad:** Estilo de comunicación que emplean aquellas personas capaces de exponer sus puntos de vista de forma flexible y abierta, siendo amables y considerados con las opiniones de los demás, mostrando empatía y capacidad conciliadora.

**Atención con Excelencia:** Es la superior calidad o bondad en la forma de dirigirse a una persona que ingresa a la entidad, lo que lo hace digno de singular aprecio y estimación.

**Atención al Ciudadano:** Servicios prestados a todas las personas que requieren asesoría, orientación y acompañamiento de la Personería Distrital de Cartagena.

**Atributos del Servicio:** Características o cualidades que posee un servidor público para prestar el servicio.

**Calidad:** Grado en que un servicio cumple los objetivos para los que ha sido creado. La

satisfacción del ciudadano es un componente importante en la calidad de los servicios.

**Calidad del Servicio:** Conformidad de un servicio con las especificaciones y expectativas del cliente.

**Canal de Atención:** Son los Medios o espacios que utilizan ciudadanos y servidores para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades de la administración pública.

**Canal Presencial:** Oficinas de atención y demás espacios destinados por las entidades para la atención a los ciudadanos.


**Canal Telefónico:** Medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano a través de redes de telefonía fija o móvil. Este canal incluye teléfonos fijos de las entidades, conmutadores, centros de llamadas y centros de contacto, facilitando trámites, servicios, información, orientación o asistencia.

**Canal Virtual:** Medio que permite la interacción diferida a través de página web, redes sociales, chats, etc., donde los ciudadanos pueden realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.

**Capacidad de Respuesta:** Utilización del tiempo mínimo adecuado para agilizar las respuestas, asegurando la calidad de los servicios.

**Ciudadano:** Persona, sin distinción de edad, raza, sexo o religión, que ejerce sus deberes y derechos en un contexto social definido y que



|   |   |  |
|---|---|--|
|  | <b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>            | <b>Código: GSC-O-001</b>                       |
|   | <b>GESTION DE ATENCION AL CIUDADANO</b>             | <b>Versión: 06</b>                             |
|   | <b>POLITICA DE ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO</b> | <b>Fecha de aprobación (d-m-a): 04/08/2025</b> |

puede, de manera individual o en cooperación con otros, crear, transformar o mantener el orden social en el que desea vivir.

**ciudadano incognito:** Herramienta de evaluación de sobre las diferentes áreas de la entidad, realizada por un ciudadano cualquiera de manera incógnita.

**Compromiso:** Correspondencia entre el comportamiento y la palabra dada.

**Confiabilidad:** Factor fundamental que hace referencia a que el ciudadano pueda estar seguro del buen desempeño y respuesta del servidor público o de quien le provee el servicio.

**Confidencialidad:** Respeto a los derechos del ciudadano para controlar la distribución y difusión de sus datos.

**Contenidos Web:** Información o datos que se divulgan en un sitio web, incluyendo textos, imágenes, fotos, logos, diseños, animaciones, videos, audios y programas de computadora.

**Buzón de Quejas y Sugerencias Físico:** Finalidad de recibir y atender todas las observaciones y recomendaciones realizadas por quienes solicitan los servicios en la entidad de manera presencial, con el fin de mejorar la atención.

**Buzón de Quejas y Sugerencias Online:** Herramienta utilizada para recopilar las opiniones de los usuarios sobre la utilidad y facilidad en la utilización del servicio virtual prestado por la entidad. Permite optimizar la prestación de los servicios y determinar falencias para implementar mejoras. Puede ser implementada mediante una encuesta en la

página de la entidad o compartiendo el enlace de la encuesta en el chat de atención al cliente.

**Wath App de Atención al Cliente:** Servicio de mensajería instantánea que permite la comunicación en tiempo real entre dos o más personas, facilitando la resolución de dudas y asesorías sobre la prestación del servicio de la entidad.


**Democracia en Línea:** Conjunto de actividades que permiten a las entidades crear un ambiente para empoderar a los ciudadanos e involucrarlos en el proceso de toma de decisiones. Estas actividades fomentan la participación activa y colectiva en la toma de decisiones de un Estado totalmente integrado en línea. También se promueve que las entidades públicas incentiven a la ciudadanía a contribuir en la construcción y seguimiento de políticas, planes, programas, proyectos, la toma de decisiones, el control social y la solución de problemas mediante un diálogo abierto de doble vía. Este componente incluye las siguientes actividades: 1. Definir la estrategia de participación; 2. Construir de forma participativa las políticas y la planeación estratégica; 3. Abrir espacios para el control social; 4. Abrir espacios de innovación abierta.

**PQRSDF:** Sigla que determina la tipología de una petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia y Felicitaciones, por medio de los cuales se comunica con la entidad.

## 6. PRINCIPIOS.

**Confiable:** Brindando información exacta, veraz y acorde con los procesos, servicios, trámites y funciones de la entidad, según requiera la ciudadanía.



|   |   |  |
|---|---|--|
|  | <b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>            | <b>Código: GSC-O-001</b>                       |
|   | <b>GESTION DE ATENCION AL CIUDADANO</b>             | <b>Versión: 06</b>                             |
|   | <b>POLITICA DE ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO</b> | <b>Fecha de aprobación (d-m-a): 04/08/2025</b> |

**Amable:** Siendo gentil y servicial en la interacción con los demás, ofreciendo atención de manera respetuosa y sincera, otorgando al usuario la importancia que se merece.

**Digno:** Proveyendo información con respeto y trato digno, acorde con la condición de ciudadano y el sentido común.

**Efectivo:** Asegurando que el servicio o la información brindada a los grupos de interés responde a sus necesidades y expectativas, y se enmarca en las normas y principios.

**Empático:** Poniéndose en el lugar de los ciudadanos y demás grupos de interés del Ministerio, comprendiendo con precisión sus necesidades, expectativas e inquietudes.

**Incluyente:** Proveyendo un servicio de la misma calidad para todos los ciudadanos y demás grupos de interés, reconociendo y respetando la diversidad de todas las personas.

**Innovador:** Reinventando la gestión del servicio para los grupos de interés de acuerdo con sus necesidades, aprovechando las oportunidades que brindan las TIC y las experiencias de servicio de la entidad.

**Oportuno:** Ofreciendo una atención ágil, prestada en el tiempo establecido y en el momento requerido.

**Respetuoso:** Reconociendo y valorando a todas las personas, sin desconocer sus diferencias y derechos.

## 7. SEGUIMIENTO.

La oficina de control interno de la Personería Distrital de Cartagena o quien haga sus veces será la responsable de realizar seguimiento y evaluación a la Política de Atención al

Ciudadano, así mismo se ejercerá control mediante los mecanismos de participación ciudadana.

## 8. ELEMENTOS ESTRATEGICOS

Los elementos estratégicos de la Política de Atención y Servicio al Ciudadano se fundamentan en la aplicación de los siguientes componentes:

### 8.1 DE LA VENTANILLA HACIA ADETRÁS

Este componente se refiere a la mejora de los procesos internos. La entidad debe cultivar una cultura de servicio a la ciudadanía que fortalezca los procesos y procedimientos, asegurando una atención eficiente, innovadora e inclusiva


### 8.2 DE LA VENTANILLA HACIA AFUERA

Este componente se enfoca en la atención directa a los ciudadanos. La entidad debe responder a los requerimientos de los ciudadanos con calidad, calidez y oportunidad, garantizando un servicio inclusivo y de alta calidad.

## 9. CARTA DE TRATO DIGNO DE LA PERSONERIA:

- Los funcionarios y contratistas darán aplicación a la Carta de Trato Digno de la Personería Distrital de Cartagena.
- Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
- Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.



|   |   |  |
|---|---|--|
|  | <b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>            | <b>Código: GSC-O-001</b>                       |
|   | <b>GESTION DE ATENCION AL CIUDADANO</b>             | <b>Versión: 06</b>                             |
|   | <b>POLITICA DE ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO</b> | <b>Fecha de aprobación (d-m-a): 04/08/2025</b> |

- Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
- Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y nuevas tecnologías, que permitan generar y mantener orden en la atención ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5 CPACA.
- Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5 de este Código.
- Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
- Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
- Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
- Informarle al usuario que los servicios que se prestan en la entidad son gratuitos y que no se requiere de intermediarios para ser atendidos.
- Atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.
- Desempeñese como un Asesor del usuario (El Asesor supera expectativas).
- Demuestre entusiasmo y cordialidad.
- Intente buscar la mejor opción para resolver los inconvenientes que se presenten.
- Retroalimente al ciudadano acerca de las diligencias hechas.
- Pregunte: "¿Hay algo más en que pueda servirle?"

- Agradezca al ciudadano (a) el haber dado la oportunidad para servirle.
- Pregunte si el usuario conoce nuestros canales de atención Web.

Recuerde que la atención personalizada implica un compromiso en el cumplimiento de las directrices establecidas por la entidad en los diferentes puntos de atención.

## 10. CANALES DE ATENCION.




Son las diferentes modalidades de atención por las cuales los usuarios reciben toda la oferta de servicios de la entidad.

### 10.1 CANAL DE ATENCION PRESENCIAL.

La Personería cuenta con unas instalaciones físicas en la cual se presta la ATENCIÓN PRESENCIAL a los usuarios que acuden a por los servicios de orientación, asesoría, para esta función se cuenta con:

**EQUIPO DE ORIENTADORES**, estos funcionarios permanecen en la SALA DE ESPERA DE USUARIOS, realizan la ATENCIÓN PRELIMINAR O PRIMER CONTACTO, con el usuario dándole la bienvenida a la entidad, consultándole por el motivo de su visita a la sede, revisando sus documentos e indicándoles de manera inmediata si su consulta es competencia de la entidad o no, indicándoles a donde se deben remitir o que hacer.

Si el trámite es de nuestra competencia se le indicara que debe registrarse en la **VENTANILLA UNICA DE REGISTRO**, donde los

|   |   |  |
|---|---|--|
|  | <b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>            | <b>Código: GSC-O-001</b>                       |
|   | <b>GESTION DE ATENCION AL CIUDADANO</b>             | <b>Versión: 06</b>                             |
|   | <b>POLITICA DE ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO</b> | <b>Fecha de aprobación (d-m-a): 04/08/2025</b> |

Auxiliares Administrativos de Recepción registraran su información personal, recibirán la correspondencia asignaran **el TURNO o RADICADO EN EL SIAP**, conforme al procedimiento de ventanilla única de la entidad.

El usuario debe permanecer en **SALA DE ESPERA**, atento al llamado del turno, en la pantalla para ser atendido.

Mientras el usuario permanece en Sala de Espera, atento al llamado para ser atendido por el equipo de funcionarios del Área de Atención y servicio al ciudadano de la Personería, podrá recibir información sobre la oferta institucional, sobre las jornadas y programas que se desarrollaran por la entidad en los diferentes barrios de la ciudad, podrá diligenciar encuestas de satisfacción del servicio y diligenciar el formato de buzón de sugerencias y participar en las actividades de relacionamiento con el ciudadana que la entidad pueda tener programada.

Para seguridad de todos los que permanecen en la entidad:

El personal de vigilancia y seguridad revisaran monitoreara el ingreso de los ciudadanos.

La sala permanecerá grabada y monitoreada por nuestro sistema privado de cámaras.

No se permite el ingreso de vendedores informales dentro de la entidad.

### 10.2. CANAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Esta herramienta de uso popular y de acceso a casi todos los ciudadanos, se implementará con un lenguaje muy cortés, amable, de calidad y oportuno.

En la atención telefónica es muy importante tener en cuenta que el tono de la voz representa el ochenta por ciento (80%) y las palabras el veinte por ciento (20%). Por lo tanto, el tono es lo que más cuenta, unido al poder de escucha.

Las líneas institucionales dispuestas para la presentación de PQRSDF ante la entidad son 3114015759- 3128900769.

Donde el usuario recibirá orientación sobre sus consultas, para que pueda acceder a los servicios de la entidad.

### 10.3. CANAL DE ATENCIÓN ESCRITO.

Está disponible para toda la ciudadanía Cartagena y entidades publico privadas de todos los niveles los siguientes canales:

Ventanilla única de recepción en sede física de la entidad.


- [info@personeria.gov.co](mailto:info@personeria.gov.co)
- El portal oficial <https://siap.personeriactagena.gov.co/crear-pqrs>.

### 10.4 CANAL DE ATENCIÓN VIRTUAL.

Redes sociales de Instagram

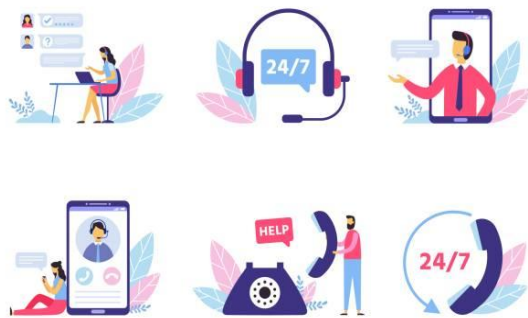
- @personeriactg
- Chat WhatsApp 3114015759
- <https://siap.personeriactagena.gov.co/crear-pqrs>.

En estos canales los ciudadanos desde la comodidad de su hogar o desde cualquier lugar del mundo con acceso a internet, podrán interactuar con nuestra entidad acceder a

|   |   |  |
|---|---|--|
|  | <b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>            | <b>Código: GSC-O-001</b>                       |
|   | <b>GESTION DE ATENCION AL CIUDADANO</b>             | <b>Versión: 06</b>                             |
|   | <b>POLITICA DE ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO</b> | <b>Fecha de aprobación (d-m-a): 04/08/2025</b> |

nuestro sitio web y radicar sus PQRSDf, y correspondencia.

## 11. PROTOCOLOS DE ATENCION.



### 11.1 PROTOCOLO DE PRESENTACION PERSONAL DE LOS FUNCIONARIOS Y COLABORADORES DE LA ENTIDAD.

El servidor público y/o prestador de servicios que atiende los requerimientos de los usuarios es la representación de la institucionalidad, por tanto, debe estar dispuesto con atuendos apropiados que den cuenta de la seriedad y responsabilidad asumida en la prestación del servicio. En atención a lo anterior la Oficina de Atención a la Comunidad y sitios dispuestos para dicha labor deben acatar las siguientes recomendaciones:

**EXPRESIÓN DEL ROSTRO:** Los gestos pueden generar apariencia de irritación, cansancio, desagrado y otro tipo de actitudes que no espera percibir el usuario del personal que lo atiende, y al que pretende manifestarle su situación especial. Es recomendable hacer contacto visual con él desde el momento en que se acerca.

**POSTURA:** La postura refleja lo que se siente y piensa. Resulta recomendable evitar posturas rígidas y forzadas que no generen un entorno

de confianza para que el usuario informe con detalle el motivo por el cual acude a la Personería. No obstante, la columna debe estar flexible.

**LENGUAJE:** Se recomienda vocalizar de manera clara y mantener control sobre el tono de voz, además de usar el vocabulario adecuado

**HORARIO:** Los funcionarios de planta deben cumplir con el horario laboral establecido por la Entidad. También el personal vinculado mediante contrato de prestación de servicios debe asistir a los turnos señalados en el contrato y en el horario establecido para la atención, con el fin de evitar traumatismos por retraso en el inicio de las actividades y para preparar el puesto de trabajo previo al contacto con el usuario.

**ATENCIÓN EXCLUSIVA:** Durante el tiempo de la consulta la atención estará dirigida exclusivamente al ciudadano de manera que perciba que su situación tiene importancia para quien lo atiende. Por eso, delante del usuario debe evitarse: comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, maquillarse o arreglarse las uñas; hacer uso de dispositivos electrónicos, hablar por celular o con otros compañeros si no es necesario para ofrecer el servicio.


### 11.2. ORGANIZACIÓN Y PRESENTACIÓN DE LA SALA DE ESPERA DE USUARIOS.

Debe ser un espacio agradable, limpio iluminado y organizado.

En la sede, debe implementar rutinas de aseo y mantenimiento preventivo, las cuales serán programadas por el responsable del tema.





|   |   |  |
|---|---|--|
|  | <b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>            | <b>Código: GSC-O-001</b>                       |
|   | <b>GESTION DE ATENCION AL CIUDADANO</b>             | <b>Versión: 06</b>                             |
|   | <b>POLITICA DE ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO</b> | <b>Fecha de aprobación (d-m-a): 04/08/2025</b> |

#### PAUTAS :

Orientar al usuario en el trámite o procedimiento a recibir.

- Mantenga una postura que demuestre interés en lo que se le solicita.
- No tutee al usuario, tampoco utilice frases afectuosas.
- La atención que se dé a amigos (as), familiares y conocidos (as) debe ser igual a la que se preste a cualquier usuario, sin distingo alguno.
- No fume en su puesto de trabajo, ni a la vista de los ciudadanos.
- No coma ni mastique chicle mientras está en su puesto de trabajo.

#### 11.3. PRESENTACIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO.

Diario el personal deberá mantener el cuidado de los espacios físicos donde labora. Se recomienda mantener el puesto de trabajo ordenado, aseado que genere armonía y cuidado. El puesto de trabajo debe permanecer siempre:

- Los escritorios deben permanecer limpios, desde antes de comenzar las actividades diarias y después de terminadas.
- Las carteras y elementos personales deben ser guardados fuera de la vista del ciudadano.
- No se deben tener elementos distractores.
- No se debe consumir comidas, ni bebidas en los puestos de trabajo.

- La papelería e insumos deben estar guardados en las gavetas del escritorio y sólo una cantidad suficiente en el dispensador de papel (impresora o porta-papel).
- Los documentos deben ser archivados lo antes posible.
- La papelería de basura no debe estar desbordada.
- Evitar escuchar música en los puestos de trabajo con el fin de no desconcentrar a su compañero de trabajo y escuchar correctamente al usuario que se está atendiendo.
- Revisar antes de iniciar la jornada laboral los implementos a utilizar en su labor diaria para verificar su buen funcionamiento (lapiceros, cosedora, papel, entre otros).


#### 11. 4 PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL.

El usuario pasará a la sala de atención con un funcionario en un módulo individual para recibir su asesoría y trámite de manera personalizada.

En este momento el funcionario deberá cumplir con todo lo relacionado con el protocolo de caballero/dama, protocolo de funcionario.

En la atención personalizada el servidor público y/o prestador de servicio debe tener en cuenta que en la relación bilateral colaborador-Usuario los gestos representan el cincuenta y ocho por ciento (58%), el tono de la voz el



|   |   |  |
|---|---|--|
|  | <b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>            | <b>Código: GSC-O-001</b>                       |
|   | <b>GESTION DE ATENCION AL CIUDADANO</b>             | <b>Versión: 06</b>                             |
|   | <b>POLITICA DE ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO</b> | <b>Fecha de aprobación (d-m-a): 04/08/2025</b> |

treinta y cinco por ciento (35%) y las palabras el siete por ciento (7%). Por lo tanto, el poder de escuchar (entendido como la capacidad de 'escuchar' lo que no se dice, la diferencia entre lo que la gente dice y lo que realmente significa llegar a ser parte de sus ideas y emociones) debe desarrollarse plenamente.

#### 11.5. PROTOCOLO DE ATENCION TELEFONICA.

- Atender el llamado telefónico de los teléfonos institucionales.
- Se recomienda hablar a una distancia de 3 cm. aproximadamente de la aurícula

Diga el nombre de la Entidad. (Personería Distrital de Cartagena)

- Salude (buenos días, buenas tardes)
- Hablar con nitidez, con una buena articulación y vocalización para que el usuario comprenda el mensaje
- Identifíquese y concéntrese en quien solicite información
- Ofrezcase a dar respuesta al servicio.
- Exprese una sonrisa (aunque no le estén observando, su actitud también puede ser percibida a través del teléfono).
- Sea conciso (a).
- Evite las frases: 'No sé' o 'llame más tarde que el encargado no está en su puesto de trabajo'.
- Evita tutear al usuario como sinónimo de respeto.


- Explicar que debe presentar en caso desee una cita presencial.
- Con respecto a las llamadas en espera se presentan las siguientes recomendaciones:
- Evite en lo posible las llamadas en espera.
- Pida permiso al usuario antes de hacerlo esperar y aguarde a que este conteste.
- Al retomar la llamada expresele: "Muchas gracias por esperar".
- Preguntar: ¿Hay algo más en que pueda servirle?
- Agradecer al usuario por brindarle la oportunidad de servirle.
- Despedida: Es la última impresión que se lleva el usuario del funcionario y/o contratista de la Personería Distrital de Cartagena. Por lo tanto, se tiene en cuenta lo siguiente: Usar el nombre del interlocutor (siempre y cuando sea posible), agradecer a la ciudadanía por haber recurrido a la Personería, Invitar a que se vuelva a contar con la misma cuando lo necesite
- Permitir que el usuario cuelgue primero.

NOTA: Las llamadas personales se realizarán en horario de almuerzo.

#### 11.6. PROTOCOLO DE ATENCION VIRTUAL.

En el desarrollo de ambientes y canales virtuales es necesario tener en cuentas algunas premisas que garantizan un fácil acceso y una fluida comunicación a los ciudadanos:



|   |   |  |
|---|---|--|
|  | <b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>            | <b>Código: GSC-O-001</b>                       |
|   | <b>GESTION DE ATENCION AL CIUDADANO</b>             | <b>Versión: 06</b>                             |
|   | <b>POLITICA DE ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO</b> | <b>Fecha de aprobación (d-m-a): 04/08/2025</b> |

- Conservar la identidad que refleja la imagen institucional que se quiere proyectar.
- Utilizar una tipografía adecuada, con fuentes y tamaños específicos que permitan su lectura e interpretación en la pantalla del medio virtual.
- Propender en los ambientes virtuales por garantizar el acceso de todas las personas, incluso aquellas que presenten algún tipo de situación de discapacidad o que requieran un tratamiento especial.
- La diversidad de idiomas y lenguajes asegura una mayor cobertura, una mejor comprensión, un interés institucional por llegar a todos los habitantes.
- Cuenta con una opción en la que el usuario pueda interactuar con la entidad para dar a conocer sus peticiones, quejas, reclamos o sugerencias.
- Tener siempre presente que estos medios de difusión están dirigidos a la ciudadanía en general, la cual no entiende la terminología institucional, el lenguaje debe ser Claro, sencillo y concreto, respetando las normas de la lengua castellana
- Al utilizar los medios digitales se obvian desplazamientos y tiempos para realizar trámites.

Uso de Redes Sociales: se utiliza para publicar mensaje de 140 caracteres. Permite complementar textos con enlaces a web, videos, fotos o audios.

información Es utilizada para informar e interactuar con los ciudadanos por medio de la página web y las redes sociales, recomienda:

Monitorear los comentarios, las preguntas y, en general, los mensajes.

El usuario de una red social no espera una Respuesta inmediata, pero sí que esta se dé.

Si la capacidad de respuesta del servicio es muy limitada, fijar e informar plazo mínimo y máximos para responder, dará tiempo suficiente para cumplir.

En el contacto inicial: Establezca mecanismos frecuentes de consulta de las redes sociales para estar al tanto de los mensajes recibidos; y procese las respuestas teniendo en cuenta si son mensajes a los que se puede responder inmediatamente o no.


En el desarrollo del servicio: Sugiera consultar otros canales como la página web (por ejemplo, las preguntas frecuentes) u otro medio con información pertinente; trate de responder varios mensajes con una sola respuesta, pero cada uno con algún detalle particular para que no parezcan mensajes de un robot.

En x, facebook e instagram: Para facilitar el monitoreo, conviene no seguir a los usuarios. Reserve la información que solo incumbe a una persona en mensajes abiertos. De ningún modo publique su información personal.

En la finalización del servicio: Si para resolver de manera inmediata la solicitud, se presentan inconvenientes como falta de información, incompleta o errada, comunique a su jefe inmediato para que resuelva de fondo, explique la razón al ciudadano o ciudadana e infórmele





|   |   |  |
|---|---|--|
|  | <b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>            | <b>Código: GSC-O-001</b>                       |
|   | <b>GESTION DE ATENCION AL CIUDADANO</b>             | <b>Versión: 06</b>                             |
|   | <b>POLITICA DE ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO</b> | <b>Fecha de aprobación (d-m-a): 04/08/2025</b> |

cuándo recibirá la respuesta. A diferencia de otros canales, por este medio se manejan los mensajes más cortos. Se recomienda máximo 140 caracteres, la claridad, oportunidad, exactitud de la respuesta, así como la ortografía es trascendental.

- Siempre responda con una actitud positiva y dispuesta a ayudar o guiar a los usuarios.
- Como responsable de la comunicación de la entidad es fundamental ser respetuoso y tolerante.
- Nunca bloquee a un usuario, ya que esto le puede generar mayores crisis de comunicación.

No se quede en conversaciones en las que el usuario no cambiará de opinión. Esto sólo muestra enfrentamiento. Una vez dada las respuestas pertinentes a preguntas y comentarios, ponga punto final a la conversación si esta no lleva a algo constructivo.

- El acceso y manejo de la cuenta de la entidad en una red social, bien sea de Facebook, X o Instagram, debe estar cargo del jefe de comunicación y prensa de la entidad.
- De esta manera, las acciones (publicaciones, incremento de seguidores, pauta, entre otras) que se realicen allí corresponderán a la gestión de esa única persona.
- Desde dispositivos móviles (celulares), en Twitter o Facebook, antes de publicar cualquier mensaje de la Personería Distrital de Cartagena, revise atentamente que esté ubicado en la cuenta de la entidad. Esto,

con el fin de evitar que dicho mensaje quede publicado en su cuenta personal. Igualmente, si se trata de una opinión, cerciórese de que ésta quede publicada en su cuenta personal y no en la de la entidad. Un error en este punto podría desatar una crisis comunicacional que requerirá un manejo especial.

**Ortografía:** La ortografía es una premisa que más incidencia tiene en la reputación ONLINE en las entidades y figuras públicas. En redes sociales encontramos usuarios con diferentes perfiles, pero siempre está en primera fila el que no perdona los errores ortográficos; por eso es importante evitar errores.

**Recomendaciones:**


Mantenga la rigurosidad en la escritura: Verifique la correcta redacción y coherencia, el uso acertado de los signos de puntuación y el cumplimiento de las reglas ortográficas. Recuerde que, en el castellano, tanto los signos de interrogación y de admiración se abren y se cierran.

Antes de publicar cada mensaje verifique la ortografía. Si tiene dudas, consulte en [www.rae.com](http://www.rae.com) o escriba en un archivo de Word.

En caso de cometer un error y recibir críticas por esto, responda con prontitud agradeciendo la precisión y proceda a realizar la corrección pertinente. De esta forma, evita que el ruido sea mayor en la red social.

**Imagen corporativa:** A través de redes sociales también podemos fortalecer el mensaje de unidad y trabajo en equipo manteniendo la imagen corporativa en cada una de las redes sociales.



|   |   |  |
|---|---|--|
|  | <b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>            | <b>Código: GSC-O-001</b>                       |
|   | <b>GESTION DE ATENCION AL CIUDADANO</b>             | <b>Versión: 06</b>                             |
|   | <b>POLITICA DE ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO</b> | <b>Fecha de aprobación (d-m-a): 04/08/2025</b> |

#### 11.7. PROTOCOLO DE ATENCION ESCRITA

Para realizar la atención de los requerimientos registrados a través del correo: [info@personeriactagena.gov.co](mailto:info@personeriactagena.gov.co) , y de la página web en su link <https://siap.personeriactagena.gov.co/crear-pqrs>. Se deberá observar el procedimiento de Ventanilla única de la entidad.

Para la utilización de la cuenta de correo institucional se deben tener en cuenta los siguientes aspectos para su administración y funcionamiento:

- Escribir siempre en un tono impersonal.
- Responder las consultas realizadas por el ciudadano de forma clara y precisa.
- Utilizar un lenguaje adecuado para dirigirse al ciudadano, no tutearlo.
- Cuidar atentamente la ortografía: una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad y credibilidad.
- Evite la utilización de símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración.
- Evite escribir el texto en mayúsculas sostenida, se considera agresivo para la persona que está recibiendo el mensaje.
- No escribir en color rojo, si requiere resaltar una parte del texto, utilice la letra cursiva o las comillas.
- Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer click en "Enviar". Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la Entidad ante quien recibe el correo.


- La administración del correo electrónico está a cargo del AREA DE PERSONERIA AUXILIAR.
- El horario de atención y recepción de requerimientos a través del correo institucional será el mismo fijado para los puntos de atención presencial.
- La información tramitada por correo electrónico en los días no hábiles se registrará en el sistema SIAP el día hábil laboral siguiente.
- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.

#### 11.8. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL

La identidad es una elección personal y debe ser respetada, sin que otros impongan definiciones.

- **Saludo y Nombre:** Al recibir a una persona, salude y pregunte su nombre inmediatamente. Esto le dará la pauta para dirigirse a ella de acuerdo con su género de identificación (señor o señora). Este paso es particularmente importante al referirse a personas transgénero.
- **No Asumir Género:** No asuma ni identifique el género de una persona hasta que ésta le dé una pauta clara. Puede encontrarse con personas cuyo aspecto no se ajusta a las expectativas tradicionales de género.



|   |   |  |
|---|---|--|
|  | <b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>            | <b>Código: GSC-O-001</b>                       |
|   | <b>GESTION DE ATENCION AL CIUDADANO</b>             | <b>Versión: 06</b>                             |
|   | <b>POLITICA DE ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO</b> | <b>Fecha de aprobación (d-m-a): 04/08/2025</b> |

- **Comunicación Alternativa:** Si no es posible determinar el género mediante la conversación, pida a la persona que explique su solicitud mediante señas o dibujos.
- **Evitar Presunciones:** Si la persona solicita un servicio relacionado con temas de identidad o comunidad LGBTIQ+, evite utilizar términos como “LGBT”, “LGBTI”, “LGTBIQ”, “comunidad”, “colectivo”, “gremio” o “ustedes” a menos que la persona los prefiera.

Compromiso con la Inclusión e Innovación

La Personería Distrital de Cartagena se compromete a aplicar un enfoque inclusivo.

La necesidad de comprender y respetar la diversidad humana impulsa a la Personería Distrital de Cartagena a fortalecer su relación con los ciudadanos y demás grupos de interés. Procurando su satisfacción, garantizando sus derechos y generando confianza en la entidad, se desarrollan protocolos de servicio con un enfoque diferencial. Estos protocolos reconocen y abordan las necesidades específicas de diversos grupos poblacionales, comunidades o tipos de usuarios que requieren acceso a los servicios o trámites proporcionados por la entidad.

## 11.9 PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL.




La atención Preferencial es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares como:

- Niños, Niñas y adolescentes.
- Adultos mayores.
- Mujeres embarazadas.
- Población en situación de vulnerabilidad (enfermos mentales, víctimas de la violencia, desplazados, víctimas del conflicto armado, personas que sufren de enfermedades huérfanas y pacientes de alto costo o enfermedades catastróficas).
- Grupos Étnicos minoritarios con dialecto o lenguas nativas.
- Personas en situación de discapacidad.
- Personas de talla baja.
- Veteranos de la fuerza pública.
- Periodistas en ejercicio.

para lo cual se cuenta con un administrador de turnos digitales para su priorización.

Los niños, niñas y adolescentes, tendrán prioridad sobre los demás ciudadanos. En caso de adulto mayor y mujeres embarazadas se atenderán con prioridad de turno por orden de llegada.



|   |   |  |
|---|---|--|
|  | <b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>            | <b>Código: GSC-O-001</b>                       |
|   | <b>GESTION DE ATENCION AL CIUDADANO</b>             | <b>Versión: 06</b>                             |
|   | <b>POLITICA DE ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO</b> | <b>Fecha de aprobación (d-m-a): 04/08/2025</b> |

- **DIGI-TURNO**, la Personería ha desarrollado en su SIAP, un sistema de alerta para turnos preferenciales, semaforizado de color rojo, los turnos preferenciales asignados para ser atendidos con prioridad.



#### 11.9.1 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE GRUPOS ÉTNICOS Y CULTURALES DEL PAÍS.

En Colombia contamos con grupos étnicos de origen amerindio y africano, en cuya realidad cultural se encuentra, como parte de su acervo identitario, un sistema lingüístico único, como lo son las 65 lenguas indígenas y 2 lenguas criollas (creole y palenquero) y la lengua romaní del pueblo gitano.

En la ciudad de Cartagena es una ciudad multicultural y diversa.

En ella confluyen comunidades afrodescendientes rurales y urbanas, palenqueros e indígenas Zenú, para brindarles una atención de calidad se debe:

Identificar si la persona puede comunicarse en español o en su lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia.

- Si la alternativa anterior no es posible, debe pedirle a la persona que explique con señas o dibujos que permitan entender la solicitud.
- Solicitar los documentos por medio de señas, de modo que al revisarlos pueda comprender cuál es la solicitud o tramite que requiere.

- Las autoridades habilitarán los respectivos mecanismos que Las Peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia.
- Garantizar la presentación, constancia y radicación de dichas peticiones.

Cuando las entidades no cuenten con intérpretes en su planta de personal para traducir directamente la petición, dejarán constancia de ese hecho y grabarán el derecho de petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta.

Si la alternativa anterior no es posible, debe pedirle a la persona que explique con señas o dibujos que permitan entender la solicitud.


#### 11.9.2. PROTOCOLO DE ATENCIÓN A USUARIOS CON DISCAPACIDAD.



la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad de las Naciones Unidas y la Ley 1346 de 2009, reconocen en Colombia las 7 categorías sobre discapacidad, en la definición de estas categorías se utiliza la





|   |   |  |
|---|---|--|
|  | <b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>            | <b>Código: GSC-O-001</b>                       |
|   | <b>GESTION DE ATENCION AL CIUDADANO</b>             | <b>Versión: 06</b>                             |
|   | <b>POLITICA DE ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO</b> | <b>Fecha de aprobación (d-m-a): 04/08/2025</b> |

clasificación internacional del funcionamiento, la discapacidad y la salud.

Para referirse de manera general a la población con discapacidad, se debe usar el término personas en situación discapacidad, como se plantea.

#### 11.9.2.1. PAUTAS GENERALES.




El orientador Permitirá el ingreso de la persona con discapacidad y de manera inmediata informe al orientador para que sea atendida con prioridad.

- Identifíquese y pregunte el trámite a realizar.
- Una vez identificado el trámite, asigne el turno preferencial y confirme que la persona sea guiada al módulo de atención.
- Si la persona está acompañada y usted requiere más información, pregúntele directamente al ciudadano con discapacidad.
- Actúe con respeto y equidad sin actitud asistencialista. - Presente una actitud de servicio para cubrir todas aquellas actividades que la persona no pueda realizar por sí misma.

#### 11.9.2.2. TERMINOLOGÍA APROPIADA.


Tenga cuidado con el lenguaje utilizado. Algunas palabras son consideradas como ofensivas y la comunidad con discapacidad puede considerar que atenta contra su dignidad y sus capacidades. Nunca utilice los términos que atenten contra la imagen y las capacidades de las personas con discapacidad. El término apropiado es personas con

discapacidad. Para cada tipo de discapacidad existe una manera correcta de nombrarla, tenga en cuenta la siguiente tabla:

|  <b>LENGUAJE INCLUYENTE</b><br>Estas son algunas recomendaciones para hacer uso de un lenguaje incluyente: |  |
|---|--|
| Siempre, primero la persona<br>Por ejemplo: conocí a Juan, es un escritor. En lugar de: conocí a un ciego.  |  |
|  <b>TÉRMINOS CORRECTOS</b>   |  <b>TÉRMINOS INCORRECTOS</b>        |
| <b>DISCAPACIDAD EN GENERAL</b>  |  |
| Persona con discapacidad, Persona en condición de discapacidad  | Discapacitado, Capacidades diferentes, Personas con necesidades especiales, Incapacitado/a, Minusválidos/as, Inválidas |
| <b>DISCAPACIDAD VISUAL</b>  |  |
| Persona con discapacidad visual, Persona ciega, Persona con baja visión   | Cieguito, Invidente  |
| <b>DISCAPACIDAD AUDITIVA</b>  |  |
| Persona con discapacidad auditiva, Persona sorda, Personas hipoacústicas  | Sordomudo/a, Sordito   |
| <b>DISCAPACIDAD MOTRIZ</b>  |  |
| Persona con discapacidad motriz, Persona con discapacidad física  | Lisiado, Minusválido, Inválido, Paralítico, Malito, Cojito   |
| <b>DISCAPACIDAD INTELECTUAL</b>   |  |
| Persona con Síndrome de Down, Persona con discapacidad  | Mongolito, Retrasado mental, Retardado   |
| <b>DISCAPACIDAD PSICOSOCIAL</b>   |  |
| Persona con discapacidad psicosocial, intelectual   | Loco, Loquito, Pemente, Esquizofrénico   |
| <b>TALLA BAJA</b>   |  |
| Persona de talla baja   | Enanito, Enanito, Chaparrito   |
| <b>PERSONAS CON NEURODIVERGENCIA</b>  |  |
| Personas con neurodivergencia, Personas con autismo, Personas con dislexia, Personas con déficit de atención  | Retrasado, Tontito, Capacidades diferentes   |
| ¡Comparte esta información para que más personas hagan buen uso del lenguaje incluyente!  |  |

#### 11.9.3. Discapacidad Motriz.

- Procure que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de la mano.
- Si la persona se encuentra en silla de ruedas, ubíquese frente a ella
- Identifique la ruta adecuada para movilizarse con mayor comodidad y amplitud dentro del punto hasta el módulo de atención y/u oficina de destino.
- Antes de empujar la silla, pregunte siempre a la persona por el manejo de esta.

|   |   |  |
|---|---|--|
|  | <b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>            | <b>Código: GSC-O-001</b>                       |
|   | <b>GESTION DE ATENCION AL CIUDADANO</b>             | <b>Versión: 06</b>                             |
|   | <b>POLITICA DE ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO</b> | <b>Fecha de aprobación (d-m-a): 04/08/2025</b> |

- Cuando deba acompañar a la persona, camine despacio, con auxilio o no de aparatos y bastones, debe ir al ritmo de él o ella.
- Una persona con parálisis cerebral puede tener dificultades para caminar, puede hacer movimientos involuntarios con piernas y brazos, y puede presentar expresiones espiadas en el rostro. No se intimide con esto, siempre actúe naturalmente

#### 11.9.4. Discapacidad Auditiva.


- Tenga en cuenta que la barrera que encuentran las personas sordas para realizar sus trámites principalmente es el canal comunicativo.
- Determine en primera instancia cual es el canal comunicativo empleado por el ciudadano sordo, sea la lengua de señas, español escrito u oral.
- Si el ciudadano puede entender el español oral a través de la lectura de labios tenga en cuenta:
- Ubíquese dentro del campo visual de la persona sorda.
- Hable despacio y mirando a la persona.
- No volteé la cara.
- Retire el tapabocas mientras da la información. Si la persona sorda está acompañada diríjase a ella.

#### 11.9.5. Discapacidad Visual

- Una vez asignado el turno preferencial pregunte a la persona si desea y necesita la ayuda para desplazarse por el lugar.
- Hable y preste atención a su interlocutor, a pesar de que no puedan verle las personas ciegas o con baja visión perciben de donde procede la fuente de voz e identifican si mientras les hablan usted mira en otra dirección.
- El turno preferencial debe ser leído al entregarlo y es necesario de la voz o sonidos para que el ciudadano atienda al llamado.
- Si la persona está acompañada de su perro guía, no olvide caminar al lado opuesto de él, describa el lugar, evite distraer el perro y no lo alimente.
- No eleve la voz ni piense que ha de estar hablándole continuamente, la conversación ha de fluir normalmente.
- Cuando se entreguen documentos, mencione con claridad cuáles son.
- Si por algún motivo usted debe retirarse del puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.
- Para indicar a una persona ciega dónde ha de firmar puede tomar su mano y llevarle hasta el punto donde ha de firmar, informándole previamente el movimiento a realizar.
- El ciudadano debe ser guiado hasta la salida de cualquiera de las formas anteriormente encontradas.

#### • 11.9.6. Discapacidad Sordo/ ceguera



|   |   |  |
|---|---|--|
|  | <b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>            | <b>Código: GSC-O-001</b>                       |
|   | <b>GESTION DE ATENCION AL CIUDADANO</b>             | <b>Versión: 06</b>                             |
|   | <b>POLITICA DE ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO</b> | <b>Fecha de aprobación (d-m-a): 04/08/2025</b> |

- Hable y preste atención a su interlocutor, a pesar de que no pueda verle las personas ciegas o con baja visión perciben de donde procede la fuente de voz e identifican si mientras les hablan usted mira en otra dirección.
- El turno preferencial debe ser leído al entregarlo y es necesario de la voz para que el ciudadano atienda al llamado. (interlocutor)
- Cuando se entreguen documentos, mencione con claridad cuáles son.
- Si por algún motivo usted debe retirarse del puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola. (interlocutor)
- El ciudadano debe ser guiado hasta la salida de cualquiera de las formas anteriormente encontradas.
- Discapacidad Intelectual.
- Tienen limitación o tardan un poco más de lo habitual y deben contar con el apoyo un acompañante
- Escuche con paciencia y amabilidad.
- Brinde información de forma visual, con mensajes en lenguaje sencillo, claro, concreto y corto.
- Los ejemplos son de gran utilidad.
- Durante todo el proceso de orientación o acceso al servicio, valide que la persona comprendió la información suministrada.
- Evite críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
- Ubíquese cerca y de frente a ella e ignore comportamientos que le parezcan extraños.

El El término neurodivergencia hace referencia a un funcionamiento particular del cerebro que se diferencia de lo que se considera como promedio dentro de la población.

Variedad natural en cómo trabajan nuestros cerebros, mostrándonos que cada persona tiene habilidades, pensamientos, emociones y comportamientos que nos hace únicos.


De esta manera, nos alienta a no aferrarnos a lo que se considera "normal", valorando las distintas formas en que nuestras mentes se expresan.

Cuando hablamos de personas neurodivergentes hablamos de personas diagnosticadas con:

- Trastorno del Espectro Autista (TEA).
- Trastorno por Déficit de Atención e Hiperactividad (TDAH).
- Trastorno Límite de la Personalidad (TLP).
- Trastorno de Ansiedad Generalizada (TAG).
- Trastorno Obsesivo Compulsivo (TOC).
- Síndrome de Tourette.
- Bipolaridad.
- Esquizofrenia.
- Dislexia.
- Discalculia

#### 11.9.8 Discapacidad Neurodivergencia.



|   |   |  |
|---|---|--|
|  | <b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>            | <b>Código: GSC-O-001</b>                       |
|   | <b>GESTION DE ATENCION AL CIUDADANO</b>             | <b>Versión: 06</b>                             |
|   | <b>POLITICA DE ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO</b> | <b>Fecha de aprobación (d-m-a): 04/08/2025</b> |

| Uso incorrecto                                       | Uso correcto  |
|--|---|
| • Condición neurodivergente<br>• Trastorno mental    | • Neurodivergencia                                    |
| • Retardado<br>• Enfermo mental                      | • Persona con discapacidad intelectual                |
| • Alguien con neurodivergencia<br>• Él/la/le autista | • Persona en el espectro autista<br>• Persona autista |
| • "Sufre de"<br>• "Es víctima de"                    | • "Tiene diagnóstico de"                              |
| • Limitaciones<br>• Discapacidades                   | • Apoyos<br>• Adaptaciones                            |
| • Alto/bajo funcionamiento<br>• Normal/Anormal       | • Diversidad neurocognitiva                           |

- Ser empático en el momento de la atención.
- Escucharlo activamente.
- La comunicación clara.
- Adaptabilidad en el entorno, Evitar generar situaciones que le generen estrés al usuario
- Organizar el espacio de manera clara y ordenada, evitando el desorden visual.
- Señalización clara y concisa a través de símbolos y/o pictogramas.
- tratarlos con Paciencia y tranquilidad, en especial en situaciones que puedan resultar estresantes o desafiantes durante la atención.

#### 11.9.8.1 GUÍA DE COMO PREGUNTAR.

¿Cómo te puedo ayudar?

¿Puedo hacer algo para que te sientas más cómoda aquí?

¿Hay algo en lo que necesites ayuda

en este momento?

¿Hay alguna tarea específica en la que

te gustaría que te apoyara?

¿Hay algo que te esté causando

incomodidad o estrés en este

momento?

¿Necesitas que te explique algo de

manera diferente o con más detalle?

¿Puedo hacer algo para que te resulte más fácil comunicarte conmigo?


#### 11.9.9 Discapacidad Mental – Psicosocial.

Son personas que tienen alteraciones bioquímicas que afectan su forma de pensar, sentir y comportarse.

- Salude de manera usual y diríjase con respeto.
- Efectuar preguntas en un lenguaje claro, sencillo y concreto para identificar la necesidad de la persona.
- Tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por estas personas.
- Confirme que la información que se brindo fue comprendida.
- Estos ciudadanos no son violentos si son tratados adecuadamente con discreción, comprensión y respeto.
- En caso de que la persona presente una crisis permanezca tranquilo y ofrezca su ayuda como lo haría en cualquier otra situación.





|   |   |  |
|---|---|--|
|  | <b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>            | <b>Código: GSC-O-001</b>                       |
|   | <b>GESTION DE ATENCION AL CIUDADANO</b>             | <b>Versión: 06</b>                             |
|   | <b>POLITICA DE ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO</b> | <b>Fecha de aprobación (d-m-a): 04/08/2025</b> |

- Evite críticas, prejuicios, discusiones y actitudes no verbales que puedan irritar a la Persona.

#### 11.10. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A PERSONAS DE TALLA BAJA.

La talla baja de algunas personas a veces dificulta el acceso a espacios físicos, por eso es importante tener en cuenta las siguientes recomendaciones para brindar un adecuado servicio al ciudadano:

- De manera respetuosa adapte la situación y ubicación de su módulo o lugar de atención, para que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- Trate al ciudadano según su edad cronológica.
- Verifique que, durante el proceso de atención, los elementos necesarios estén al alcance de la mano de la persona que accede al servicio.

#### 11.11. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A ADULTOS MAYORES Y MUJERES EMBARAZADAS.

Los adultos mayores y las mujeres embarazadas deben contar con una atención preferencial, la cual requiere contemplar los siguientes lineamientos:

- Horario especial para atención.
- Otorgue turno preferencial para su atención de acuerdo con el orden de llegada al punto de atención.
- Escuche con respeto, consideración, cercanía y actitud de acompañamiento.

- En caso de una situación difícil no se ponga a la defensiva, solicite respeto y quienes están a su alrededor, no reaccione a exigencias, gritos o insultos.
- Explique y cerciórese de su respuesta fue entendible en un lenguaje claro y sencillo.

#### 11.12. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN DE NIÑOS NIÑAS Y ADOLESCENTES.

La protección y el cuidado de los niños, niñas y adolescentes es una prioridad que debe ser reflejada en todas las políticas y procedimientos de atención al ciudadano.

Otorgar un turno preferencial es una forma de reconocer la importancia de su tiempo y necesidades específicas.


Además, es fundamental que todas las interacciones se realicen con el máximo respeto a sus derechos, asegurando un ambiente seguro y propicio para su desarrollo.

La prohibición de contacto físico por parte de los colaboradores busca garantizar su integridad y es un aspecto crítico que debe ser estrictamente supervisado.

Estas medidas son esenciales para construir una sociedad que valora y protege a sus miembros más jóvenes.

- Otorgue respuestas y/u orientación en lenguaje claro y sencillo, acorde con el solicitante.
- No se pueden utilizar los datos personales de niños, niñas y adolescentes para fines diferentes a los relacionados con su requerimiento.



|   |   |  |
|---|---|--|
|  | <b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>            | <b>Código: GSC-O-001</b>                       |
|   | <b>GESTION DE ATENCION AL CIUDADANO</b>             | <b>Versión: 06</b>                             |
|   | <b>POLITICA DE ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO</b> | <b>Fecha de aprobación (d-m-a): 04/08/2025</b> |

- No se pueden dar a conocer los datos o información sobre un niño o niña a otra persona o institución, excepto que forme parte de la intervención para la garantía de los derechos de las niñas, los niños y adolescentes y se solicite de manera formal.
- Recuerde siempre reconocer al niño, la niña o el adolescente como un ser-sujeto de derechos, que se encuentra en pleno desarrollo y fortalecimiento de sus facultades cognitivas, sociales, intelectuales y fisiológicas, entre otras.
- Acompañarlo al lugar donde se encuentre el acompañante del niño/niña/adolescente.

#### 11.13 PROTOCOLO DE ATENCION DE COMUNIDADES CON ENFOQUE ETNICO Y LENGUAJE NATIVO O DIALECTO.

- Identifique si la persona puede comunicarse en español.
- Si la alternativa anterior no es posible, debe pedirle a la persona.
- Que explique con señas o dibujos que permitan entender la solicitud.
- Se le solicita al ciudadano que escriba su petición en un papel para así proceder a traducirla por los medios tecnológicos.

#### 12. ATENCIÓN DE PQRSDF (PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES).

Los Ciudadanos se ponen en contacto con la entidad para demandar un servicio, obtener

información o presentar una petición, queja, reclamo, denuncias o felicitaciones (PQRSDF), entre otros. Un medio para medir la percepción y satisfacción del usuario, además de las encuestas y entrevistas, es la presentación de las PQRSDF, las cuales se pueden transformar en instrumentos para el rediseño y mejora de procesos porque permiten que se conozcan las deficiencias de la Entidad y se pueda actuar sobre ellas.

Las quejas, peticiones, reclamos y/o sugerencias denuncias y felicitaciones se ajustarán al procedimiento de PQRSDF de la entidad.

Para radicar una PQRSDF es a través de la ventanilla única de servicios de la entidad que cuenta con los canales de atención referenciados en esta política de atención, en el procedimiento de ventanilla única y en el procedimiento de PQRSDF.


##### 12.1. PROTOCOLO DE RESPUESTAS DEL SERVIDOR.

Posterior a la radicación del formulario el ciudadano recibirá un correo electrónico notificando la recepción y respectivo número de radicación del documento. De igual forma recibirá notificación electrónica cuando la dependencia correspondiente remita el oficio de respuesta a su solicitud.

##### 12.2. PARA DAR UNA RESPUESTA NEGATIVA.

Al no colmar los requerimientos del usuario y proceder a dar una respuesta negativa debe evitarse que este salga del punto de atención con una imagen negativa del servicio y por ende de la administración, por ello se requiere que quien presta el servicio:



|   |   |  |
|---|---|--|
|  | <b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>            | <b>Código: GSC-O-001</b>                       |
|   | <b>GESTION DE ATENCION AL CIUDADANO</b>             | <b>Versión: 06</b>                             |
|   | <b>POLITICA DE ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO</b> | <b>Fecha de aprobación (d-m-a): 04/08/2025</b> |

- Presente disculpas por los inconvenientes que se ocasionen al no poder colmar las expectativas del usuario.
- Ofrezca medidas alternativas, que, aunque no son exactamente lo que el ciudadano o ciudadana quiere, pueden ayudar a dar una solución aceptable a la situación.
- Recomiende una solución temporal pronta o ciertas medidas que el usuario pueda tomar para evitar que a futuro la situación se repita.

### 13. HERRAMIENTAS DE EVALUACIÓN.

Con el objeto de establecer constante comunicación con los usuarios y conocer de primera mano su experiencia frente a los servicios brindados por la entidad establecerá la aplicación de las siguientes herramientas.

#### 13.1. EVALUACIÓN PERCEPCIÓN DEL USUARIO.

La percepción del usuario es entendida a través de la aplicación de la herramienta de ENCUESTAS DE SATISFACCION, en la atención presencial, escrita y virtual.

Por todos los funcionarios o Contratistas que tengan atención a ciudadanos.

Teniendo en cuenta lo anterior la encuesta de percepción del usuario en atención presencial y en respuestas escritas.

Se aplican al usuario después realizada la intención y una vez se envían las respuestas escritas a sus peticiones.

Como mecanismo para aplicación de esta evaluación los formatos son virtuales y/o físicos. están disponibles a través del portal

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLS eguCo4fArxuEmwXOoVWjmHu4alsqLvGYrVie SkAtxmU9jhRQ/viewform>

pueden ser aplicados tanto en línea (buzón de sugerencias virtual) como en físico, que se aplica en la sede de manera aleatoria a los ciudadanos que diariamente nos visitan.

**14. METODOLOGIA DE CIUDADANO INCOGNITO:** esta Herramienta de evaluación que puede ser aplicada a las diferentes áreas de la entidad, para lograr una evaluación sobre diferentes ítems de los que se pretenda tener una percepción por parte de la ciudadanía, es realizada por un ciudadano cualquiera de manera incógnita.


**15. BUZÓN DE SUGERENCIAS:** físico en la sede y sus respectivos formatos para el diligenciamiento de los usuarios presenciales.

**16 BOTON PARTICIPA:** donde los usuarios en línea pueden presentar sus sugerencias e inquietudes.

#### 17. CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS.

Es la descripción de un usuario o un conjunto de usuarios por medio de variables demográficas, geográficas, intrínsecas y de comportamiento, con el fin de identificar las necesidades y motivaciones de estos al acceder a un servicio. Los grupos resultantes de este proceso suelen conocerse como Segmentos de Usuarios o Segmentos de Mercado.

El objetivo de la Administración es conocer datos sobre todos los usuarios de forma que esto permita el diseño e implementación de nuevos servicios, re-diseño e implementación

|   |   |  |
|---|---|--|
|  | <b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>            | <b>Código: GSC-O-001</b>                       |
|   | <b>GESTION DE ATENCION AL CIUDADANO</b>             | <b>Versión: 06</b>                             |
|   | <b>POLITICA DE ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO</b> | <b>Fecha de aprobación (d-m-a): 04/08/2025</b> |

de servicios existentes, diseño e implementación de servicios por canales diferentes a los ya establecidos, diseño de estrategias de comunicación con los usuarios o cualquier otra iniciativa que pretenda mejorar la interacción usuario – entidad en los procesos misionales de la entidad pública.

La herramienta de caracterización de usuarios está siendo aplicada antes de la radicación de las solicitudes y para ello el personal de la ventanilla realiza un protocolo donde se informa al

usuario que se dedicará un corto espacio para el diligenciamiento de la información requerida.

Cabe anotar que la información suministrada por los usuarios es de carácter confidencial y será utilizada por el Proceso Atención al Usuario para la consolidación de datos

estadísticos que permitan a las dependencias tomar decisiones, conocer los tipos de usuarios de la entidad y los trámites y/o servicios de mayor frecuencia.

El informe anual de caracterización será publicado en la página [www.personeriactagena.gov.co](http://www.personeriactagena.gov.co)


**18. IMPLEMENTACION PLAN DE TRABAJO:** Es la manera en que alcanzaremos los objetivos de esta Política.

Se trata del qué hacer y cómo hacerlo, Define las acciones y recursos a emplear para cumplir con dicha política.





| Actividades de gestión   | Entregables                                  | Número de actividades. | Responsables                                 |
|--|--|------------------------|--|
| Actualización de la Política de Atención al Ciudadano.   | Informe y/u documento                        | 1                      | Proceso de atención y servicio al ciudadano. |
| Socialización del decálogo de atención.  | Acta, formato entregable de la socialización | 2                      | Proceso de atención y servicio al ciudadano. |
| socialización de los Protocolos de Atención.   | Folleto, Pieza publicitaria, actas           | 4                      | Proceso de atención y servicio al ciudadano. |
| Socialización de la Carta de Trato Digno   | Folleto, Acta, Pieza Publicitaria.           | 2                      | Proceso de atención y servicio al ciudadano  |
| Aplicación de la metodología del ciudadano incognito: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Selección del Ciudadano Incognito.</li> <li>• Aplicación de la Metodología de Ciudadano Incognito.</li> <li>• Informe final de la aplicación de la metodología de ciudadano incognito.</li> </ul>   | Acta, informe.                               | 2                      | Proceso de atención y servicio al ciudadano  |
| Elaborar Informe de encuestas de satisfacción.   | Informe                                      | 4                      | Proceso de atención y servicio al ciudadano  |
| Elaborar informe de buzón de sugerencias   | Informe                                      | 3                      | Proceso de atención y servicio al ciudadano  |
| Actividades de relacionamiento con los ciudadanos en sala de atención: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conmemoración día de la mujer 8 de marzo.</li> <li>• Conmemoración día del hombre 19 de marzo.</li> <li>• conmemoración día nacional del usuario 11 de julio.</li> <li>• festival del dulce- "usuario dulce" con la semana santa. -</li> </ul> | informes                                     | 3                      | Proceso de atención y servicio al ciudadano  |

|   |   |  |
|---|---|--|
|  | <b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>            | <b>Código: GSC-O-001</b>                       |
|   | <b>GESTION DE ATENCION AL CIUDADANO</b>             | <b>Versión: 06</b>                             |
|   | <b>POLITICA DE ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO</b> | <b>Fecha de aprobación (d-m-a): 04/08/2025</b> |

|  |                      |   |   |
|--|----------------------|---|---|
| <p>Conmemoración de los días de nacionales e internacional de nuestros grupos de valor con enfoque diferencial.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Día mundial de las enfermedades huérfanas 28 de febrero.</li> <li>• Día internacional de mujer 8 de marzo.</li> <li>• Día mundial del hombre-19 de marzo.</li> <li>• Día internacional del autismo-2 de abril.</li> <li>• Día internacional del pueblo gitano 8 de abril.</li> <li>• Día de la Afrocolombianidad - 21 de mayo.</li> <li>• Día internacional de la sordoceguera- 27 de junio.</li> <li>• Día internacional de las personas sordas y lengua de señas - 23 de septiembre.</li> </ul> | Piezas publicitarias | 8 | Proceso de atención y servicio al ciudadano |
|--|----------------------|---|---|



19. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Protocolos de Atención al Ciudadano
- Departamento Nacional de Planeación,
- Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Guía de atención a personas neuro diversas.  
<https://www.todomejora.org/media/pages/bibliodiversa/guia-de-atencion-a-personas-neurodivergentes/6e982ba84d-1726510428/guia-de-atencion-pn-2024.pdf>
- Guías del Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP- en lo relacionado con: la Evaluación de la Gestión Pública: herramienta para el ejercicio del control social; Guía de Rendición de Cuentas de la Administración Pública a la Ciudadanía, el Plan Nacional de Formación para el Control Social a la Gestión Pública, Guía de Usuario del Sistema Único de Información de Trámites Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente, Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

20. RESPONSABLES DE CONTROL Y APROBACIÓN

Es responsabilidad de la oficina de control interno y el Comité de gestión Institucional de la entidad, la aprobación de la Política de atención al Ciudadano; además, el control, seguimiento y auditoria del mismo, estará cargo de Control Interno.

21. Anexo 1 cronograma del plan de trabajo

MODIFICACIONES

| FECHA       | CONTROL DE CAMBIOS.   | VERSIÓN |
|-------------|---|---------|
| 07/12/2015  | Se crea el manual de Atención al Usuario  | 1       |
| 09 /11/2020 | Cambia el nombre por POLITICA DE ATENCION AL CIUDADANO  | 2       |
| 05/09/2023  | Adiciona algunos puntos clave de mejora para la atención y virtual                                    | 3       |
| 24/04/2024  | Actualiza logo y contenido, Se incluyó protocolo de atención a personas con dialecto o lengua nativa. | 4       |
| 31/05/2024  | Se ajustó marco conceptual, objetivos, alcance, atención a población LQTBIQ                           | 5       |
| 04/08/2025  | Se ajusto contenido y actualizo plan de trabajo   | 6       |

| ELABORADO                      | REVISADO            | APROBADO                       |
|--------------------------------|---------------------|--------------------------------|
| P.U. de Atención al Ciudadano. | Personer a Auxiliar | Comité de Gestión y Desempeño. |



Av. Pedro de Heredia, Pie de la Popa, sector Lo Amador, calle 32 No. 20 C 14.  
info@personeriacartagena.gov.co  
3114015759  
www.personeriacartagena.gov.co

## CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES POLITICA DE ATENCION

[illegible]



|  |                      |   |   |   |
|--|----------------------|---|---|---|
| • Dia mundial del hombre-19 de marzo.  | Piezas publicitarias | 8 | Proceso de atención y servicio al ciudadano | x |
| • Dia internacional del autismo-2 de abril.                                      |                      |   |   | x |
| • Dia internacional del pueblo gitano 8 de abril.                                |                      |   |   | x |
| • Dia de la Afrocolombianidad - 21 de mayo.                                      |                      |   |   | x |
| • Dia internacional de la sordoceguera- 27 de junio.                             |                      |   |   | x |
| • Dia internacional de las personas sordas y lengua de señas - 23 de septiembre. |                      |   |   | x |
|  |                      |   |   |   |