



POLITICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La transformación de lo social y los nuevos intereses del ser humano están orientados hacia la construcción e incremento de la confianza, por ello las instituciones públicas deben procurar ofrecer servicios que más que satisfacer una necesidad por el cumplimiento de un deber, procuren a través de una atención cálida, basada en el conocimiento y el asertividad, brindar al usuario información pertinente


 <p>PERSONERIA DE CARTAGENA DE INDIAS <i>Defender los derechos es nuestro deber</i></p>	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CÓDIGO:
	GESTIÓN DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN :03
	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA DE APROBACIÓN: 05/09/2023

Contenido

1.	INTRODUCCIÓN.....	4
2.	OBJETIVO	4
3.	ALCANCE	4
4.	JUSTIFICACION.....	5
5.	GLOSARIO	5
6.	PRINCIPIOS	10
7.	SEGUIMIENTO.....	11
8.	ELEMENTOS ESTRATEGICOS.....	11
9.	ENFOQUE ESTRATEGICO	12
10.	PRESENTACIÓN PERSONAL	14
10.1.	PROTOCOLO DE DAMAS	14
10.2.	PROTOCOLO DE CABALLEROS	15
10.3.	PROTOCOLO DE CELADORES O PORTEROS	15
10.4.	PRESENTACIÓN DE LOS PUNTOS DE ATENCIÓN	16
10.5.	PRESENTACIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO	16
11.	PROTOCOLO DE INGRESO PARA USUARIOS	18
11.1.	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO PERSONALIZADA	18
11.2.	PROTOCOLO PARA ATENCIÓN TELEFÓNICA	19
11.3.	PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN VIRTUAL	20
11.4.	PROTOCOLO MANEJO DE CORREO CORPORATIVO info@personeriacartagena.gov.co	21
11.5.	PROTOCOLO POR REDES SOCIALES	22
11.6.	PROTOCOLOS DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL	24
11.7.	LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN PREFERENCIAL	25
11.8.	PROTOCOLO DE ATENCIÓN A USUARIOS CON DISCAPACIDAD	25
11.9.	PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A PERSONAS DE TALLA BAJA	27
11.10.	PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A ADULTOS MAYORES Y MUJERES EMBARAZADAS	28
11.11.	PROTOCOLOS DE ATENCIÓN DE NIÑOS NIÑAS Y ADOLESCENTES.....	28

 <p>PERSONERIA DE CARTAGENA DE INDIAS <i>Defender los derechos es nuestro deber</i></p>	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CÓDIGO:
	GESTIÓN DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN :03
	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA DE APROBACIÓN: 05/09/2023

11.12.	PROTOCOLO DE SERVICIO RESPETUOSO, INCLUYENTE Y SIN DISCRIMINAR LA ORIENTACIÓN SEXUAL O IDENTIDAD DE GÉNERO	28
11.13.	PROTOCOLO LA ATENCIÓN DE GRUPOS ÉTNICOS Y CULTURALES DEL PAÍS	29
12.	VENTANILLA DE SERVICIOS	32
12.1.	ATENCIÓN DE PQRS (PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS)	32
	Seleccione entidad contra la cual Interpondrá su PQRS	34
12.2.	ATENCIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS	35
	12.3 PARA DAR UNA RESPUESTA NEGATIVA	36
	12.4. HERRAMIENTAS DE EVALUACIÓN	36
12.5.	EVALUACIÓN PERCEPCIÓN DEL USUARIO	36
	12.6. CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS	37
13.	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	37
14.	RESPONSABLES DE CONTROL Y APROBACIÓN	37
15.	MODIFICACIONES	38

 <p>PERSONERIA DE CARTAGENA DE INDIAS <i>Defender los derechos es nuestro deber</i></p>	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CÓDIGO:
	GESTIÓN DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN :03
	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA DE APROBACIÓN: 05/09/2023

1. INTRODUCCIÓN

El servicio al ciudadano es un fin esencial del Estado, de acuerdo con lo definido en el artículo 2° de la Constitución Política de 1991, servir a la comunidad, 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.

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

En desarrollo de la política se establece el protocolo del servicio al ciudadano, para los diferentes canales de atención, con la intención de que, por medio de un nuevo enfoque de las relaciones entre los servidores públicos y la ciudadanía, los parámetros de servicio se hagan cada vez más incluyentes, informados, eficaces, igualitarios y satisfactorios, para todas las entidades


2. OBJETIVO

Establecer lineamientos que permitan a los servidores públicos de la entidad Brindar todas las herramientas orientadoras para el manejo de las interacciones con los usuarios que se comunican a la PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA, a través del canal virtual, estableciendo parámetros que permitan la estandarización del servicio y atención con calidad, calidez y oportunidad.

Estableciendo los protocolos institucionales dentro de la Política de atención al ciudadano, que sirvan de guía a los colaboradores en la atención que se presta a los ciudadanos y demás grupos de interés en todo el ciclo del servicio.

3. ALCANCE

La Política de atención al ciudadano tiene como propósito facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, en todas sus sedes y a través de los distintos canales. Con la formulación de la Política de Atención al ciudadano se espera dar a conocer la gestión del servicio por dependencias que interactúan directamente con los ciudadanos o de quienes atienden los servidores públicos y contratistas de la PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA, toda vez que, por razón de sus cargos, funciones y/o actividades, constantemente interactúan con los demás miembros de la sociedad, haciéndose imperioso el establecimiento de estándares de relación y comportamiento, comprometidos con la atención del usuario.

 <p>PERSONERIA DE CARTAGENA DE INDIAS <i>Defender los derechos es nuestro deber</i></p>	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CÓDIGO:
	GESTIÓN DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN :03
	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA DE APROBACIÓN: 05/09/2023

4. JUSTIFICACION

La adopción de esta herramienta permitirá que el personal de la sede central y de las ubicadas en las localidades, conozcan el compromiso de la entidad frente a la prestación de los servicios, y genere una comunicación basada en la aplicación de los 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, es parte de nuestra misión institucional, entre otros.

Este modelo está orientado a resultados, por tanto, precisa que las entidades conozcan los derechos, necesidades y problemas de los ciudadanos, trabajen en torno a los resultados que los satisfacen y evalúen su satisfacción permanentemente.

Esto se logra solo si se tiene al ciudadano como el referente para su gestión y como su punto de llegada, y a la ciudadanía organizada como participe en las fases de la gestión pública desde su formulación, ejecución y evaluación, según dispone la Ley 489 de 1998.

Lo anterior pretende incrementar la confianza en la administración pública, mejorar trámites, atención de quejas y acceso a la información para los ciudadanos, poniendo al servicio de la comunidad un mejor Estado.

5. GLOSARIO


ACCESIBILIDAD: Condición que permite en cualquier espacio o ambiente interior o exterior, el fácil y seguro desplazamiento de la población en general, y el uso en forma confiable y segura de los servicios instalados en estos ambientes.

ACCION: Medio específico prescrito para el logro de los objetivos.

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

ACTIVIDAD: Conjunto de tareas o acciones que se realizan como parte del esfuerzo para alcanzar el objetivo o producto final de un programa. Tiene como resultado el ofrecimiento de un servicio o producto. Generalmente, las actividades se realizan a nivel inferior o intermedio de la estructura organizacional, como podría ser una sección.

ALTA DIRECCION: Comprende, para el caso de la administración pública, el alcalde, secretarios, directores, asesores, que constituyen el más alto nivel de la organización. Ellos comparten la responsabilidad por el desempeño o los resultados de la Entidad.

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CÓDIGO:
	GESTIÓN DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN :03
	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA DE APROBACIÓN: 05/09/2023

ACCESIBILIDAD: El funcionario de atención al público debe tener facilidad de entrar en contacto con el ciudadano, mostrando cordialidad.

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

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

ATENCIÓN CON EXCELENCIA: Es la superior calidad o bondad para dirigirse a una persona que ingresa a la entidad, que lo hace digno de singular aprecio y estimación.

ATENCIÓN AL CIUDADANO: Servicios prestados a todas las personas que requieran de la asesoría, orientación, acompañamiento de la Procuraduría General de la Nación.

ATRIBUTOS DEL SERVICIO: Son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio.

CALIDAD: Es el 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 CORRESPONDENCIA: Medio por el cual en tiempo diferido y a través de comunicaciones escritas, los ciudadanos pueden realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación, o asistencia relacionada con el que hacer de la entidad.

CANAL PRESENCIAL: Las oficinas de atención y demás espacios destinados por las entidades para la atención a los ciudadanos pertenecen a este canal.

CANAL TELEFÓNICO: Medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano por medio de las redes de telefonía fija, o móvil. Mediante este canal se pueden realizar trámites, servicios, informar, orientar o asistir al ciudadano. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores, centros de llamadas y centros de contacto.

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 que hacer de la entidad y del estado.

CANALES DE ATENCIÓN: Son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos y servidores para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el que hacer de las entidades de la administración pública.

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CÓDIGO:
	GESTIÓN DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN :03
	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA DE APROBACIÓN: 05/09/2023

CAPACIDAD DE RESPUESTA: Es la utilización del tiempo mínimo adecuado ó necesario utilizar el tiempo mínimo adecuado, o utilizar el tiempo necesario, agilizar las respuestas. Es un componente de la calidad de los servicios

CIUDADANO: Persona sin distinción de edad, raza, sexo, religión que ejerce sus deberes y derechos en un contexto social definido y que puede de manera individual o en cooperación con otros crear, transformar o mantener el orden social en que quiere vivir.

COMPROMISO: Correspondencia entre el comportamiento y la palabra dada.

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL: Orienta la difusión de políticas e información generada al interior de la entidad para clara identificación de objetivos, estrategias, planes, programas, proyectos y la gestión de operaciones hacia los cuales se enfoca el accionar de la entidad. Debe convocar a los servidores públicos en torno a una imagen corporativa que comprenda una gestión ética, eficiente y eficaz que proyecte su compromiso con la rectitud y la transparencia, como gestores y ejecutores de lo público, contribuyendo al fortalecimiento del clima laboral.

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

CONFIDENCIALIDAD: Respeto a los derechos del Cliente para controlar la distribución y difusión de sus datos.


CONTENIDOS WEB: Es la información o datos que se divulgan en un sitio web, entre otros: textos, imágenes, fotos, logos, diseños, animación, video, audio y programas de computador.

BUZON DE QUEJAS Y SUGERENCIAS FISICO. Finalidad de recibir y atender todas las observaciones y recomendaciones que se están efectuando por parte de quienes solicitan los servicios en la entidad de manera presencial, con el fin de mejorar la atención.

BUZON DE QUEJAS Y SUGERENCIAS ONLINE. Es una herramienta utilizada para recopilar las opiniones de los usuarios, utilidad y facilidad en la utilización del servicio virtual prestado por la entidad. para optimizar la prestación de los servicios y determinar falencias para implementar mejoras. Para implementarlos se debe incrustar una encuesta en la pagina de la Entidad o compartir el enlace de la encuesta en el chat de atención al cliente. (Encuesta satisfacción pagina Web)

CHAT DE ATENCIÓN AL CLIENTE. Es un servicio de mensajería instantánea que permite comunicarse a dos o más personas de forma inmediata y mantener una conversación por escrito en tiempo real para resolver pequeñas dudas y asesorías con respecto a la prestación del servicio de la entidad.


DEMOCRACIA EN LÍNEA: Comprende todas las actividades para que las entidades creen un ambiente para empoderar a los ciudadanos e involucrarlos en el proceso de toma de decisiones. Con estas actividades se propicia que el ciudadano participe activa y colectivamente en la toma de decisiones de un Estado

 <p>PERSONERIA DE CARTAGENA DE INDIAS <i>Defender tus derechos es nuestro deber</i></p>	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CÓDIGO:
	GESTIÓN DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN :03
	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA DE APROBACIÓN: 05/09/2023

totalmente integrado en línea. Igualmente, 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 que involucren a la sociedad en un diálogo abierto de doble vía.

Este componente establece las indicaciones para que las entidades lleven a cabo sus ejercicios de participación en línea a través de un proceso ordenado y de realimentación permanente tanto al interior, como hacia sus ciudadanos y/o usuarios. Son 4 los grupos de actividades de democracia en línea que se desarrollan en este componente: 1. Definir la estrategia de participación; 2. Construir de forma participativa las políticas y planeación estratégica; 3. Abrir espacios para el control social; 4. Abrir espacios de innovación abierta.

DENUNCIA: Es una manifestación de conocimiento mediante la cual una persona, ofendida o no con una infracción, pone en conocimiento de la autoridad un hecho presuntamente delictivo, con expresión detallada de las circunstancias de tiempo modo y lugar.

 <p>PERSONERIA DE CARTAGENA DE INDIAS <i>Defender sus derechos es nuestro deber</i></p>	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CÓDIGO:
	GESTIÓN DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN :03
	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA DE APROBACIÓN: 05/09/2023

EMPATÍA: Es la capacidad de ponernos en el lugar de la otra persona y transmitírselo, para que sepa que comprendemos su situación y tenemos la disposición de colaborarle
EFICIENCIA: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

ENFOQUE AL CLIENTE: Investigar las necesidades del Cliente y tenerlas presentes al diseñar y ejecutar nuestras actividades, para satisfacer los requerimientos del Cliente.

EXPECTATIVAS: Se refiere a la esperanza o anhelo que los usuarios esperan encontrar cuando acuden al ministerio. Es muy importante no generar falsas expectativas, ya que ello puede provocar frustración e insatisfacción de los usuarios. - Garantía: acción y efecto de asegurar lo estipulado.

GRUPOS DE INTERÉS: Corresponde a los ciudadanos, usuarios o interesados (personas naturales o jurídicas) con los cuales interactúa una entidad, los cuales pueden ser agrupados según sus atributos o variables similares.

GRUPO ÉTNICO: Es aquel que se diferencia en el conjunto de la sociedad nacional o hegemónica por sus prácticas socioculturales, las cuales pueden ser visibles a través de sus costumbres y tradiciones. Estas últimas le permiten construir un sentido de pertenencia con comunidad de origen, pero tal auto reconocimiento, no es un obstáculo para que sean y se identifiquen como colombianos. De este modo, comparten dos sentires: uno étnico y otro nacional. Los grupos étnicos en Colombia están conformados por los pueblos indígenas, los afrocolombianos o afrodescendientes, los raizales y los rom.


IDENTIDAD DE GENERO: Se trata de la forma individual e interna de vivir el género, la cual podría o no corresponder con el sexo con el que nacimos.

LGTBIQ: Son las siglas que identifican a las palabras, lesbiana, gay, transgénero, bisexual, intersexual y queer, que además es un movimiento que se conformó por la lucha de los derechos de igualdad para estas comunidades sexuales minoritarias.

INFORMACIÓN EN LÍNEA: Comprende todas las actividades a desarrollar para que las entidades dispongan para los diferentes tipos de usuarios de un acceso electrónico a toda la información relativa a su misión, planeación estratégica, trámites y servicios, espacios de interacción, ejecución presupuestal, funcionamiento, inversión, estructura organizacional, datos de contacto, normatividad relacionada, novedades y contratación, observando las reservas constitucionales y de Ley, cumpliendo todos los requisitos de calidad, disponibilidad, accesibilidad, estándares de seguridad y dispuesta de forma tal que sea fácil de ubicar, utilizar y reutilizar.

Las actividades de este componente están concentradas principalmente en dos aspectos: 1. Publicación de información y 2. Publicación de datos abiertos.

INTERACCIÓN EN LÍNEA: Comprende todas las actividades para que las entidades habiliten herramientas

 <p>PERSONERIA DE CARTAGENA DE INDIAS <i>Defender los derechos es nuestro deber</i></p>	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CÓDIGO:
	GESTIÓN DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN :03
	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA DE APROBACIÓN: 05/09/2023

de comunicación de doble vía entre los servidores públicos, organizaciones, ciudadanos y empresas. Igualmente, este componente promueve la habilitación de servicios de consulta en línea y de otros mecanismos que acerquen a los usuarios a la administración pública, que les posibiliten contactarla y hacer uso de la información que proveen las entidades por medios electrónicos.

Las actividades están concentradas en dos aspectos: 1. Habilitar espacios electrónicos para interponer peticiones y 2. Habilitar espacios de interacción. 3. Chat en línea pagina web de la entidad para resolver dudas.

INDICADOR: Es una expresión cualitativa o cuantitativa observable, que permite describir características, comportamientos o fenómenos de la realidad a través de la evolución de una variable o el establecimiento de una relación entre variables, la que comparada con periodos anteriores o bien frente a una meta o compromiso, permite evaluar el desempeño y su evolución en el tiempo.

MOMENTO DE VERDAD: Instante en el que el Cliente entra en contacto con la Entidad, y con base en esta experiencia, se forma una impresión sobre la calidad del servicio, las personas y la calidad de la Entidad.

MONITOREO: Vigilancia constante y medición sistemática de una actividad, proceso, procedimiento, etc.

MOTIVACION: Obtención de lo mejor de cada persona y de su completo potencial.

PRINCIPIO: Norma, precepto o regla de conducta. Verdad o idea que sirve de fundamento a otras o a un razonamiento.


PRODECIMIENTO ADMINISTRATIVO: Conjunto de acciones que se realizan en ejercicio de la función administrativa para alcanzar y dar cumplimiento a los fines del estado dentro de las reglas y principios que lo rigen.

PERCEPCIÓN: Son las conclusiones que obtienen los ciudadanos sobre la forma en que se le prestan los servicios. Manera de sentir el servicio prestado

PETICIÓN: Entiéndase por petición toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades sin que sea necesaria la invocación del artículo 23 de la constitución política. La petición tiene tres elementos básicos que deben cumplirse y son la recepción, la solución y la comunicación, los cuales deben cumplirse para que se respete el derecho fundamental de petición.

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO: Según el CONPES 3649 de 2010 la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, define los lineamientos para contribuir a la generación de confianza y satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la Administración Pública Nacional y por los particulares autorizados para la prestación de los mismos.

PQRS: Sigla que se refiere a las “peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias”. - Protocolo: uno o un conjunto de procedimientos destinados a estandarizar un comportamiento humano o sistemático artificial frente a una situación específica

 <p>PERSONERIA DE CARTAGENA DE INDIAS <i>Defender los derechos es nuestro deber</i></p>	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CÓDIGO:
	GESTIÓN DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN :03
	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA DE APROBACIÓN: 05/09/2023

QUEJA: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona con respecto a la conducta o actuar de un funcionario.

RECLAMO: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la entidad.
RETROALIMENTACIÓN: se trata de un mecanismo por el cual el funcionario de atención reforzar ante su interlocutor la efectividad de su respuesta.

SATISFACCIÓN: Estado en el que se encuentran los ciudadanos cuando al prestarles un servicio determinado quedan cubiertas sus expectativas y expresa haber encontrado lo que buscaba.

SERVICIO AL CIUDADANO/GRUPO DE INTERÉS: Derecho de los ciudadanos a una gestión pública de calidad, empoderando a los ciudadanos para que puedan exigir a la Administración Pública la mejora continua de la gestión pública en su beneficio, tema que, según dicho documento, es aplicable a cualquier persona natural o jurídica que requiera relacionarse con la Administración y se encuentre en el territorio del país correspondiente, o posea el derecho a hacerlo, aunque se encuentre fuera de éste.

SOLICITUD DE INFORMACIÓN: El derecho a la información es la facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas al ministerio/fondo de tecnologías de la información y las comunicaciones y sus distintas dependencias.

SUGERENCIA: Es un consejo o propuesta que formula una persona para el mejoramiento de los servicios de la entidad.

TRÁMITE: Son el conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional reguladas por el Estado, que deben efectuar los grupos de valor ante una entidad para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley.


6. PRINCIPIOS

CONFIABLE: Brindando información es exacta, veraz y acorde a los procesos, servicios, trámites y funciones del Ministerio.

AMABLE: Consiste en ser gentil y servicial en la interacción con los demás, brindando atención de manera respetuosa y sincera, otorgándole al usuario la importancia que se merece.

DIGNO: La información se brinda con respeto y trato digno acorde a la condición de ciudadano y el sentido común.

EFFECTIVO: Consisten en que el servicio o la información brindada a los grupos de interés responde a sus necesidades y expectativas y se enmarcan en las normas y principios.

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CÓDIGO:
	GESTIÓN DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN :03
	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA DE APROBACIÓN: 05/09/2023

EMPÁTICO: Poniéndose en el lugar de los ciudadanos y demás grupos de interés del Ministerio, para comprender con mayor precisión sus necesidades, expectativas y/o inquietudes.

INCLUYENTE: Brindando 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 a los grupos de interés de acuerdo con sus necesidades, y aprovechando las oportunidades que brindan las TIC y las experiencias de servicio de la entidad.

OPORTUNO: Con una atención que se brinda de manera ágil y se presta en el tiempo establecido y en el momento requerido.

RESPECTUOSO: Reconociendo a todas las personas y valorándolas sin desconocer sus diferencias y derechos.

7. SEGUIMIENTO

La oficina de control interno de la Personería Distrital de Cartagena 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 del servicio al ciudadano se basan en la aplicación de los siguientes componentes a tener en cuenta por la entidad territorial en la implementación de la Política de Atención al Ciudadano:

8.1. DE LA VENTANILLA HACIA ADENTRO

Al hablar de la ventanilla hacia adentro se hace referencia a la intervención de los procesos internos. Se espera que la entidad alcance una cultura de servicio a la ciudadanía que fortalezca los procesos y procedimientos para una atención eficiente.


8.2. DE LA VENTANILLA HACIA AFUERA

Al hablar de la ventanilla hacia afuera se hace referencia a la atención directa a los requerimientos de los ciudadanos.


 <p>PERSONERIA DE CARTAGENA DE INDIAS <i>Defender los derechos es nuestro deber</i></p>	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CÓDIGO:
	GESTIÓN DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN :03
	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA DE APROBACIÓN: 05/09/2023

9. ENFOQUE ESTRATEGICO

La Política de Atención al ciudadano se fundamenta en lo establecido en el CONPES 3785 de 2013, su interacción consta de dos elementos uno: la atención de la ventanilla hacia adentro, y otro la atención de la ventanilla hacia afuera.

 <p>PERSONERIA DE CARTAGENA DE INDIAS <i>Defender los derechos es nuestro deber</i></p>	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CÓDIGO:
	GESTIÓN DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN :03
	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA DE APROBACIÓN: 05/09/2023

PROTOCOLOS DEL SERVIDOR

 <p>PERSONERIA DE CARTAGENA DE INDIAS <i>Defender los derechos es nuestro deber</i></p>	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CÓDIGO:
	GESTIÓN DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN :03
	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA DE APROBACIÓN: 05/09/2023

10. PRESENTACIÓN PERSONAL

El servidor público y/o prestador de servicios que atiende los requerimientos del usuario 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.

CUMPLIR CON EL 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.

10.1. PROTOCOLO DE DAMAS

- Utilizar un maquillaje natural que refleje una imagen sobria y agradable. No se deben maquillar en el puesto de servicio, ni retocarse a la vista de la ciudadanía.
- El cabello y uñas deben permanecer bien arregladas
- Utilizar accesorios (collares, pulseras, anillos) y vestuario discreto, de tal manera que no distraiga la atención del Usuario. (ni blusas con escotes pronunciados, minifaldas, entre otros).
- Portar el carné establecido en el Manual de Identidad Visual Corporativa.

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CÓDIGO:
	GESTIÓN DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN :03
	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA DE APROBACIÓN: 05/09/2023

10.2. PROTOCOLO DE CABALLEROS


- Camisa completamente abotonada y bien planchada.
- En el caso de utilizar corbata ésta debe estar bien ajustada al cuello y planchada.
- Siempre utilizar correa
- Zapatos bien lustrados
- Cabello corto o recogido
- Afeitarse diariamente a menos que use barba; en tal caso, esta irá bien arreglada.
- Mantener las uñas limpias y arregladas
- Portar el carné establecido en el Manual de Identidad Visual Corporativa.

10.3. PROTOCOLO DE CELADORES O PORTEROS

La seguridad física de los espacios de Atención al Ciudadano es atendida por celadores de nómina, quienes son las personas que tienen el primer contacto con el Ciudadano.

La entidad enfoca la sensibilización sobre la Cultura del Servicio, ya que estos también manejan un protocolo, el cual también aplica para los orientadores:

- Informe a los usuarios, servidores públicos, pasantes, contratistas y visitantes los puntos de desinfección.
- Salude con energía (que sea usted quien inicie el diálogo, mire a los ojos a su interlocutor).
- Salude expresando Buenos días (tardes), bienvenido (a).... Hable en un tono moderado, audible y vocalice bien.
- Si debe revisar maletines u objetos personales, informar de manera cordial y respetuosa al ciudadano, la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la entidad.
- Oriente al usuario hacia el punto de información indicándole el proceso establecido.
- Utilice al atender al usuario las palabras: "señor, señora o señorita"
- Salude diciendo: "buenos días/tardes señor o señora, "bienvenido/a...".
- No converse por teléfono, ni con los compañeros (as) de temas ajenos a los requerimientos de los usuarios mientras los atiende.
- 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.

 <p>PERSONERIA DE CARTAGENA DE INDIAS <i>Defender los derechos es nuestro deber</i></p>	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CÓDIGO:
	GESTIÓN DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN :03
	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA DE APROBACIÓN: 05/09/2023

- Permanezca con sus implementos de Bioseguridad en toda la jornada laboral.

10.4. PRESENTACIÓN DE LOS PUNTOS DE ATENCIÓN

Todos los sitios de atención al usuario de la Administración Municipal deben brindar comodidad y bienestar a quien va en búsqueda de los servicios; deben ser espacios agradables, limpios y organizados. Cada punto de atención debe implementar rutinas de aseo y mantenimiento preventivo, las cuales serán programadas por el responsable del tema.


10.5. PRESENTACIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO

Diario el personal deberá aplicar la metodología de las cinco (5) “S”, con el fin mantener el cuidado de los espacios físicos donde labora. Un puesto de trabajo ordenado, aseado y carente de elementos ajenos a la labor da la sensación de armonía, orden y cuidado.


El puesto de trabajo estará siempre limpio y presentado; para esto se deben seguir las siguientes recomendaciones:

- La limpieza de los mesones/escritorios tiene que realizarse antes de comenzar las actividades diarias y después de terminadas.
- Se deben tener utensilios únicos para la limpieza, de esa manera se evita la contaminación cruzada.
- Debe existir un sitio de almacenamiento, debidamente identificado, para los implementos de limpieza de cada área.
- No usar anillos, relojes ni pulseras durante el procedimiento de limpieza.
- Se garantizará los elementos de protección individual a la persona encargada de realizar
- Mantenerlo en perfecto orden y aseo.
- 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 esta 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).

 <p>PERSONERIA DE CARTAGENA DE INDIAS <i>Defender los derechos es nuestro deber</i></p>	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CÓDIGO:
	GESTIÓN DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN :03
	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA DE APROBACIÓN: 05/09/2023

PROTOCOLO DE INGRESO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CÓDIGO:
	GESTIÓN DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN :03
	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA DE APROBACIÓN: 05/09/2023

11. PROTOCOLO DE INGRESO PARA USUARIOS

La personería Distrital de Cartagena está incentivando el uso de las plataformas digitales dispuestas (página web, correos electrónicos institucionales, vía telefónica) para optimizar los tiempos de atención a usuarios sin necesidad de desplazarse a los lugares de manera física. Con esto ahorra tiempo y gana comodidad. Con la implantación de algunos trámites línea la Administración ha logrado ser mucho más productivo en sus respuestas a los usuarios, salvo que por temas excepcionales se requiera de la atención y asesoría presencial), para lo cual dadas las circunstancias se podrá habilitar una ventanilla de recepción de solicitudes en la sede.


- La Entidad llevará un registro de los funcionarios(as)contratistas proveedores, visitantes y usuarios que ingresen a sus sedes, razón por la cual deberán suministrar sus datos personales e información sobre su estado y condiciones de salud actuales, en el sistema de información que la Entidad ha establecido para tal fin.
- No se permite el ingreso de alimentos a la personería.
- No se permite el ingreso de vendedores informales dentro de la entidad.

11.1. PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO PERSONALIZADA

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 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. Los servidores públicos acatarán el siguiente protocolo:

- Salude con energía (que sea usted quien inicie el diálogo, mire a los ojos a su interlocutor)
- Desarrolle un trato cordial, espontáneo y sincero.
- Informarle al usuario que los servicios que se prestan en la entidad son gratuitos y que no se requiere de intermediarios para ser atendidos.
- Concéntrese dando una 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.

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CÓDIGO:
	GESTIÓN DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN :03
	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA DE APROBACIÓN: 05/09/2023

11.2. PROTOCOLO PARA ATENCIÓN TELEFÓNICA

El teléfono es un medio favorable para incrementar la buena imagen, por tal razón debe ser manejado con mucha diplomacia para brindar un servicio oportuno, cálido y amable.

En la atención telefónica debe tenerse 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.


Recuerde que es importante para este caso disponer de material institucional de apoyo para brindar respuesta al usuario. De igual forma la página web de la entidad www.personeriactagena.gov.co será una fuente de información para tal fin.

Para la atención telefónica:

- Conteste cuando suene el timbre del teléfono (No deje timbrar más de dos veces el aparato).
- 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
- Ofrézcase 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'.
- Evitar 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. (Explique por qué debe esperar y exprésele el tiempo que tendrá que esperar).
- Pida permiso al usuario antes de hacerlo esperar y aguarde a que este conteste.
- Remitir solo aquellas llamadas que no está en capacidad de atender.
- Asegurarse de conocer las funcionalidades del teléfono para transferir llamadas.
- Al retomar la llamada exprésele: "Muchas gracias por esperar".
- En caso de que se presente transferencia de llamadas telefónicas se debe:

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CÓDIGO:
	GESTIÓN DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN :03
	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA DE APROBACIÓN: 05/09/2023

- Explicar al ciudadano por qué debe transferir la llamada.
- Decir a la persona a quien le transfiere la llamada el nombre de quien llama y el asunto.
- Asegurarse de no colgar hasta que alguien conteste la llamada transferida.
- 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 particulares y de celular se realizarán en horario de almuerzo cumpliendo con los Protocolos de Bioseguridad de la Personería


11.3. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN VIRTUAL

Para la atención pública por canales virtuales, la Personería Distrital de Cartagena, garantizará la oferta de información, trámites y servicios, así como la participación y la democracia por medios electrónicos para dar un impulso determinante al Decreto Nacional 2693 de 2012 y la Estrategia Gobierno en Línea (GEL) para la República de Colombia, la cual pretende lograr un salto en la inclusión social y en la competitividad del país a través de la apropiación y el uso adecuado de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), tanto en la vida cotidiana como productiva de los ciudadanos, las empresas, la academia y el Estado.

El medio para la prestación del servicio virtual es el portal oficial www.personeriacartagena.gov.co, el cual deberá cumplir con los componentes de la Estrategia GEL: TIC para Servicios, TIC para Abierto, TIC para la Gestión y Seguridad y Privacidad de la Información.

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:

- 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.
- Disponer de una opción de búsqueda que facilite la ubicación de información dentro del ambiente virtual, bajo unos criterios amplios y flexibles, con diversidad de opciones en los resultados.
- 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 internet por ejemplo puede ofrecer el servicio 7/24, es decir, los siete (7) días de la semana, las veinticuatro (24) horas del día, a diferencia de la atención presencial o telefónica, que es de ocho (8) horas diarias de lunes a viernes.


 <p>PERSONERIA DE CARTAGENA DE INDIAS <i>Defender los derechos es nuestro deber</i></p>	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CÓDIGO:
	GESTIÓN DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN :03
	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA DE APROBACIÓN: 05/09/2023

- 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 este medio de difusión está dirigido a la ciudadanía en general, la cual no entiende la terminología institucional, el lenguaje debe ser puntual, sencillo y concreto, respetando las normas de la lengua castellana
- Al utilizar los medios digitales se obvian desplazamientos y tiempos para realizar trámites.

11.4. PROTOCOLO MANEJO DE CORREO CORPORATIVO info@personeriact Cartagena.gov.co

Con respecto a la utilización de la cuenta de correo info@personeriact Cartagena.gov.co 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 de requerimientos a través del correo institucional será el mismo fijado para los puntos de atención presencial.
- 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.
- Tenga en cuenta lo dispuesto en el Protocolo de Manejo de Medios de Comunicación Pública, dentro de sus lineamientos para el uso del correo institucional, donde se indica cómo se deben firmar los correos electrónicos.

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CÓDIGO:
	GESTIÓN DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN :03
	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA DE APROBACIÓN: 05/09/2023

Para realizar la atención de los requerimientos registrados a través del correo: info@personeriacartagena.gov.co, se recomienda el siguiente protocolo: Atender el mensaje recibido con la opción “responder”

DATOS PERSONALES

Especifique nombre, cargo y dirección de correo electrónico del usuario

ASUNTO

Constituye la síntesis del tema de la solicitud, expresado en máximo dos renglones.

SALUDO: Cordial saludo,

ACCION REALIZADA: *Enuncie el procedimiento realizado ó la respuesta de acuerdo a la solicitud.*


PASOS A SEGUIR: Explique al usuario los pasos a seguir de acuerdo con el procedimiento realizado.


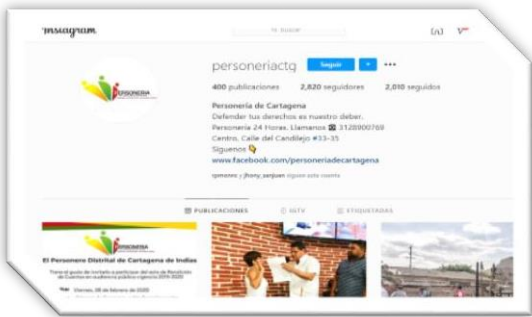
DESPEDIDA Gracias por comunicarse con nosotros a través de este medio.

Remitir evaluación de satisfacción a través de enlace

11.5. PROTOCOLO POR REDES SOCIALES

RED SOCIAL		INFORMACION
		<p>Esta red social se utiliza para publicar mensaje de 140 caracteres. Permite complementar textos con enlaces a web, videos, fotos o audios.</p>
		<p>Es utilizada para informar e interactuar con los ciudadanos. La FanPage permite crear eventos y genera estadísticas útiles para evaluar al alcance de las publicaciones.</p>

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CÓDIGO:
	GESTIÓN DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN :03
	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA DE APROBACIÓN: 05/09/2023

		<p>Se está construyendo una comunidad en Instagram para informar la gestión de la Personería Distrital Cartagena.</p>
---	--	---

DE MANERA GENERAL: Se 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 TWITTER, 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 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, Twitter o Instagram, debe estar cargo de una sola persona o funcionario.

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CÓDIGO:
	GESTIÓN DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN :03
	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA DE APROBACIÓN: 05/09/2023

- 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 personal, 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.

ORTOGRAFIA: 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 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.

11.6. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL

La Personería Distrital de Cartagena trabaja para fortalecer su relación con los ciudadanos y demás grupos de interés, procurando su satisfacción, garantizando sus derechos, y generando confianza en la entidad, por eso, se desarrollan los protocolos de servicio con enfoque diferencial para reconocer en el marco de la gestión de servicio a los diferentes grupos poblacionales, comunidades o tipos de usuarios que hoy conforman nuestra ciudad y requieren acercarse a los servicios o trámites suministrados por la entidad. Los colaboradores de la Personería no deben rechazar o descalificar a ninguna persona que requiera atención, por su forma de expresión, raza, orientación sexual, creencia religiosa, contexto de desarrollo, condición de discapacidad, o cualquier otra condición; aplicando el enfoque diferencial en todas sus intervenciones o atenciones.

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CÓDIGO:
	GESTIÓN DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN :03
	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA DE APROBACIÓN: 05/09/2023

11.7. LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN PREFERENCIAL

la Administración Municipal dará cumplimiento a lo preceptuado en la Ley 1437 de 2011, cuando el gobierno reactive el trabajo presencial y culmine el trabajo remoto.

La atención Preferencial es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en situación de discapacidad, infantes y personas de talla baja, para lo cual se cuenta con un administrador de turnos digitales para tal fin. 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.

11.8. PROTOCOLO DE ATENCIÓN A USUARIOS CON DISCAPACIDAD


En Colombia, para el procedimiento de certificación de las discapacidades se reconocen 7 categorías sobre discapacidad, en la definición de estas categorías se utiliza la clasificación internacional del funcionamiento, la discapacidad y la salud.

Es importante tener en cuenta que, para referirse de manera general a la población con discapacidad, se debe usar el término personas en situación discapacidad, y no discapacitado, como se plantea la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad de las Naciones Unidas y la Ley 1346 de 2009. A continuación, se presentan las pautas para la atención a este grupo poblacional, teniendo en cuenta el tipo de discapacidad:

10.8.1. Pautas generales



- Permita 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 mayor 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.

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CÓDIGO:
	GESTIÓN DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN :03
	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA DE APROBACIÓN: 05/09/2023

10.8.2. Discapacidad Física o Motora

- 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 la misma
- 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

10.8.3. 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 voltee la cara.
- Retire el tapabocas mientras da la información. Si la persona sorda está acompañada diríjase a ella


10.8.4. Discapacidad Visual

- 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.

- Una vez asignado el turno preferencial pregunte a la persona si desea y necesita la ayuda para desplazarse por el lugar.



- El turno preferencial debe ser leído al entregarlo y es necesario de la voz 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.

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CÓDIGO:
	GESTIÓN DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN :03
	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA DE APROBACIÓN: 05/09/2023

- 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 indicarle 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.

10.8.5. Sordo / ceguera

- 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 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.

10.8.6. Intelectual




- 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.

11.9. 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.

 <p>PERSONERÍA DE CARTAGENA DE INDIAS <i>Defender los derechos es nuestro deber</i></p>	PERSONERÍA DISTRITAL DE CARTAGENA	CÓDIGO:
	GESTIÓN DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN :03
	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA DE APROBACIÓN: 05/09/2023

- Verifique que, durante el proceso de atención, los elementos necesarios estén al alcance de la mano de la persona que accede al servicio.

11.10. 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.

11.11. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN DE NIÑOS NIÑAS Y ADOLESCENTES

Los niños, niñas y adolescentes deben contar con una atención preferencial sobre los demás ciudadanos, la cual requiere contemplar los siguientes lineamientos:

- Otorgue turno preferencial para su atención.
- Tenga especial orientación a garantizar los derechos del niño, niña o adolescente.
- Ningún colaborador de la Personería que intervenga en el ciclo de servicio puede tener contacto físico con los niños, niñas o adolescentes o encuentros fuera de los protocolos institucionales.
- 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.
- 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.

11.12. PROTOCOLO DE SERVICIO RESPETUOSO, INCLUYENTE Y SIN DISCRIMINAR LA ORIENTACIÓN SEXUAL O IDENTIDAD DE GÉNERO

 <p>PERSONERIA DE CARTAGENA DE INDIAS <i>Defender los derechos es nuestro deber</i></p>	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CÓDIGO:
	GESTIÓN DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN :03
	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA DE APROBACIÓN: 05/09/2023

Todas las personas tienen derecho a definir su identidad sexual y la construyen frente al sexo (Identificándose como hombre, mujer, intersexual o ninguna de estas), frente al género (Identificándose como masculino, femenino, transgénero o ninguna de estas), y frente a la orientación sexual (Identificándose como heterosexual, homosexual, bisexual o ninguna de estas)

La identidad no la definen quienes están alrededor de una persona sino la persona misma y esta decisión debe ser respetada como cualquier otra decisión de la persona que no vulnere derechos de los demás y que corresponde al libre desarrollo de la personalidad. - Absténgase de hacer gestos, ademanes o actitudes que denoten prevención hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos y forma de hablar.

Puede encontrarse con personas cuyo aspecto es totalmente femenino pero que tienen bigote o con aspecto totalmente masculino que tengan falda, o personas cuya vestimenta o ademanes no le permitan identificarle como masculino o femenino, por lo cual no asuma ni las identifique con un género hasta que la persona de una pauta.


- Salude e inmediatamente pregunte el nombre de la persona, este dará la pauta para dirigirse a ella de acuerdo a su género de identificación (señor o señora),
- Esto aplica particularmente para referirse a personas transgénero.
- Si la persona solicita un servicio referido en particular a este tema, evita presumir y usar expresiones como “LGBT”, “LGBTI”, “LGTBIQ” “comunidad”, “colectivo”, “gremio”, “ustedes”, salvo que la persona lo solicite así.

11.13. PROTOCOLO 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. Lo que muy pocos saben es que en también existe un grupo de Indígenas Ingas

- Cumplir los protocolos de ingresos a la Personería Distrital de Cartagena.
- Aplique el protocolo general del usuario.
- 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.
- Solicite los documentos por medio de señas, de modo que al revisarlos pueda comprender cuál es la solicitud o tramite que requiere.
- Continúe con la atención.


	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CÓDIGO:
	GESTIÓN DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN :03
	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA DE APROBACIÓN: 05/09/2023

11.14. PROTOCOLO DE ATENCION A TURISTAS

- 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.
- Despedirse de forma educada y amigablemente del niño/niña/adolescente, agradeciéndole por su tiempo y atención.

 <p>PERSONERIA DE CARTAGENA DE INDIAS <i>Defender los derechos es nuestro deber</i></p>	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CÓDIGO:
	GESTIÓN DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN :03
	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA DE APROBACIÓN: 05/09/2023

VENTANILLA DE SERVICIOS

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CÓDIGO:
	GESTIÓN DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN :03
	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA DE APROBACIÓN: 05/09/2023

12. VENTANILLA DE SERVICIOS

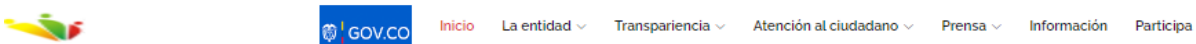
En este espacio el usuario realizará la consulta o radicación de información requerida.

12.1. ATENCIÓN DE PQRS (PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS)

Los Ciudadanos se ponen en contacto con la Administración para demandar un servicio, obtener información o presentar una petición, queja, reclamo o sugerencia (PQRS), entre otros. Un medio para medir la percepción y satisfacción del usuario, además de las encuestas y entrevistas, es la presentación de las PQRS, 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 se atenderán a través de la Secretaría general de la Personería Distrital.

Otra opción para realizar una Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia es a través del Portal www.personeriactagena.gov.co siguiendo los siguientes pasos:




Los Ciudadanos podrán presentar por este medio, de manera clara y respetuosa, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Denuncias, contra un funcionario o servicio prestado por la entidad, también contra otra entidad de la cual la Personería ejerce vigilancia, con el propósito de que lo asistamos de manera eficaz en el ejercicio de su derecho de petición.

Si usted desea formular una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia con relación a funcionarios de la Personería Distrital de cartagena de indias tambien puede utilizar estos canales:

👤 Dra. Janny Aguas Rodriguez. Oficina de Personería Auxiliar: Barrio Amberes, Avenida Pedro de Heredia # 39-288

✉ info@personeriactagena.gov.co

☎ 3114015759-3128900769

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CÓDIGO:
	GESTIÓN DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN :03
	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA DE APROBACIÓN: 05/09/2023



PERSONERIA

INICIO LA ENTIDAD INFORMACIÓN GENERAL **ATENCIÓN AL CIUDADANO** TRANSPARENCIA

PERSONERIA
Distrital de Cartagena
de Indias
PQRS

Los Ciudadanos podrán presentar por este medio, de manera clara y respetuosa, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Denuncias, contra un funcionario o servicio prestado por la entidad, también contra otra entidad de la cual la Personería ejerce vigilancia, con el propósito de que lo asistamos de manera eficaz en el ejercicio de su derecho de petición.

Si usted desea formular una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia con relación a funcionarios de la Personería Distrital de Cartagena de Indias también puede utilizar estos canales:

- Correo: info@personeriadcartagena.gov.co
- Telefonos: 6642231-6642227
- Oficina de Secretaría General: Centro Cile del Candilejo No. 33-35

Tenga en cuenta las siguiente definiciones:

Queja: Es la manifestación por medio de la cual se pone en conocimiento de la Entidad, conductas irregulares, realizadas por los servidores públicos de la Personería Distrital de Cartagena de Indias.

Reclamo: Es la Insatisfacción sobre una Inadecuada prestación del servicio por parte de los servidores públicos de la Personería Distrital de Cartagena de Indias.

Sugerencia: Es la propuesta o recomendación que realiza el ciudadano con el ánimo de mejorar, facilitar u optimizar la prestación de los diferentes servicios ofrecidos por la Personería Distrital de Cartagena de Indias. Cabe resaltar que esta podrá interponerse de manera expresa o anónima.


Denuncia: Es la puesta en conocimiento de la Personería Distrital de Cartagena de Indias de la presunta comisión de un delito por parte de algún o algunos servidores públicos de la Entidad.

REGISTRE SU PQRS CONSULTE SU PQRS

« Inicio Siguiente »

Sede Principal de la Personería - Dirección: Centro Calle del Candilejo No. 33-35 - Telefonos: 6642231 - 6642227 - 6642227 - 6642227
E-mail: info@personeriadcartagena.gov.co
Correo para notificaciones Judiciales: judicial@personeriadcartagena.gov.co
Cartagena de Indias-Colombia
© Personería Distrital de Cartagena de Indias, D.T. y C. Todos los derechos reservados 2018
Powered by Compu Union Cartagena S.A.S.

CLICK para registrar sus PQRS

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CÓDIGO:
	GESTIÓN DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN :03
	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA DE APROBACIÓN: 05/09/2023



Seleccione entidad contra la cual Interpondrá su PQRS

Estimado Ciudadano(a)

Recuerde que sus datos personales e información suministrada será almacenada y tratada con la reserva prevista en la ley 1581/2012 sobre protección de datos personales.

Elija la Entidad contra la cual Interpondra su PQRS

..SELECCIONE:

SELECCIONE:

PERSONERIA DE CARTAGENA

PQRSD CONTRA OTRA ENTIDAD

Ingresar todos los datos solicitados en cada uno de los espacios

Atención Ciudadano. Usted ha iniciado el registro de una QRSD (Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia, Agradecimiento-Felicitación) contra funcionario(s) de la Personería Distrital de Cartagena de Indias; si esta es su intención, continúe con el registro de los datos a continuación se solicitan.

..Tipo de Solicitud-QRSD: [Derechos Humanos]

Seleccione la siguiente casilla si desea registrar su QRSD de forma ANONIMA

..Tipo de Identidad: [] Numero de Identidad* []

Nombre Completo* [] Correo Electronico* []

Teléfono fijo / Celular* [] ..Tipo de Ciudadano: []

..Barrio: [] Localidad []

..Estrato: [] ..Sexo: []

Edad [] ..Nivel de Escolaridad: []

..Regimen de Salud: [] ..Estado Civil: []


Dirección para Notificación []

Descripción de los Hechos* []

Anexar evidencia que soporta la QRSD []

RADICAR

Luego Radicar

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CÓDIGO:
	GESTIÓN DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN :03
	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA DE APROBACIÓN: 05/09/2023



Dan respuesta inmediata y entrega un numero de Radicado



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. ATENCIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS

Como lo contempla la Guía de Usuario del Sistema Único de Información de Trámites, el Servicio es el resultado que obtiene un usuario por parte de la Institución al ejecutar un procedimiento administrativo.

Por su parte el trámite es un conjunto de requisitos, pasos o acciones regulados por el Estado dentro de un procedimiento administrativo misional, que deben efectuar los usuarios ante una institución de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o servicio.

Las entidades para dar cumplimiento a los trámites y servicios deben ejecutar procesos que, a su vez, se desarrollan mediante procedimientos en los que se compromete toda la capacidad organizacional y es necesario hacer una identificación, análisis y racionalización interna que permitan un desarrollo eficiente de la gestión.

Lo anterior implica una interacción o encuentro entre la administración pública y la sociedad, y tiene como propósito facilitar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos. Por tanto, fiel a los principios constitucionales, las entidades oficiales no impondrán trámites ni exigirán requisitos que no estén contemplados en la ley o no hayan sido autorizados expresamente por esta (Constitución política de 1991).

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CÓDIGO:
	GESTIÓN DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN :03
	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA DE APROBACIÓN: 05/09/2023

12.3 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:

- 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.

12.4. 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.


12.5. EVALUACIÓN PERCEPCIÓN DEL USUARIO

La percepción del usuario es entendida a través de dos momentos, el primero la Atención al Usuario y el segundo la Satisfacción al Usuario. Con respecto a la Atención al Usuario se aplican herramientas teniendo en cuenta el tipo de canal utilizado (Canal Presencial, Telefónico y Virtual).

Teniendo en cuenta lo anterior la encuesta es aplicada posterior a la atención al usuario, pues resulta importante conocer si la entidad está disponiendo los elementos necesarios para la atención y cuenta con personal capacitado para ello.

Como mecanismo para aplicación de esta evaluación los formatos están disponibles a través del portal www.personeriactagena.gov.co, pueden ser aplicados tanto en línea (buzón de sugerencias virtual) como en físico realizando la impresión de la encuesta.

Con respecto a la evaluación de la Satisfacción del Usuario, esta herramienta se aplica posterior a la prestación del servicio (una vez se cumplen los términos para establecer el grado de satisfacción general frente al producto o servicio prestado) y evalúa aspectos como claridad en requisitos de trámites, nombre de trámite, tiempo de respuesta, entre otros. La aplicación de esta herramienta también puede realizarse de manera virtual.

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CÓDIGO:
	GESTIÓN DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN :03
	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA DE APROBACIÓN: 05/09/2023

12.6. 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 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.personeriacartagena.gov.co

13. DOCUMENTOS DE REFERENCIA


Protocolos de Atención al Ciudadano, Departamento Nacional de Planeación, Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

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.

14. RESPONSABLES DE CONTROL Y APROBACIÓN

Es responsabilidad del Comité Institucional de la entidad, la aprobación de la Política de atención al usuario; además, el control, seguimiento y auditoría del mismo, estará a cargo de Control Interno.

 <p>PERSONERIA DE CARTAGENA DE INDIAS <i>Defender los derechos es nuestro deber</i></p>	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CÓDIGO:
	GESTIÓN DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	VERSIÓN :03
	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA DE APROBACIÓN: 05/09/2023

15. MODIFICACIONES

FECHA	CAMBIO	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

ELABORADO:	REVISADO	APROBADO
P.U. de Atención al Ciudadano	Personera Auxiliar	Comité de Gestión y Desempeño