

 <p>PERS  NERÍA DE GIRÓN Comprometidos con sus derechos</p>	PERSONERÍA MUNICIPAL DE SAN JUAN DE GIRÓN	Código: DA-GTTH-5
		Versión No. 01 - 2020
	Macroproceso: DE APOYO	TRD: 03 - 04
		Proceso: MANUAL INTEGRAL DE ATENCION AL CIUDADANO
Subserie: RESOLUCIONES	Páginas: 1	

**RESOLUCION N° 072
DEL 19 DE AGOSTO DE 2025**

"POR MEDIO DE LA CUAL SE ESTABLECE Y ACTUALIZA EL MANUAL INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE SAN JUAN GIRÓN"

**EL PERSONERO MUNICIPAL DE SAN JUAN GIRÓN
(SANTANDER)**

En uso de sus facultades constitucionales y legales, conferidas en la Constitución Política de Colombia, la Ley 136 de 1994 y demás normas concordantes

y

CONSIDERANDO

1. Que la Constitución Política de Colombia, en sus artículos 1, 2, 13, 20, 23 y 270, establece como fines esenciales del Estado garantizar la dignidad humana, la participación ciudadana, la igualdad real y efectiva, el derecho a la información veraz e imparcial, el derecho fundamental de petición y la vigilancia de la conducta oficial de los servidores públicos.
2. Que conforme a lo previsto en el artículo 181 de la Ley 136 de 1994, corresponde a los Personeros Municipales dictar y expedir los manuales y reglamentos necesarios para la adecuada organización, orientación y cumplimiento de las funciones misionales, administrativas y de atención al ciudadano.
3. Que la Ley 850 de 2003 reglamenta las veedurías ciudadanas, fortaleciendo el derecho de los ciudadanos a participar en la vigilancia de la gestión pública y en la garantía de un servicio eficiente y transparente.
4. Que la Ley 1622 de 2013, "Estatuto de Ciudadanía Juvenil", y demás normas especiales, consagran la obligación de las entidades públicas de generar escenarios de participación inclusivos, garantizando un trato equitativo y diferencial hacia todos los grupos poblacionales, especialmente a aquellos sujetos de especial protección constitucional (niños, niñas y adolescentes, personas mayores, personas con discapacidad, víctimas del conflicto armado, comunidades étnicas, población LGBTIQ+, mujeres y migrantes).
5. Que la Ley 1755 de 2015, regulatoria del Derecho Fundamental de Petición, establece los procedimientos y términos para la atención de solicitudes de la ciudadanía, disposiciones que deben ser observadas por la Personería Municipal en su calidad de entidad garante de derechos.
6. Que el Manual de Atención al Ciudadano constituye un instrumento técnico-jurídico de carácter obligatorio para los servidores públicos y contratistas de la Personería Municipal de San Juan Girón, en tanto regula protocolos de atención presencial, telefónica, virtual y escrita, define lineamientos de enfoque diferencial y establece tiempos de respuesta y mecanismos de evaluación de satisfacción ciudadana, garantizando la transparencia y la mejora continua de la gestión institucional.
7. Que el enfoque diferencial aplicado en la atención ciudadana se soporta en las disposiciones internacionales ratificadas por Colombia, como la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (Ley 1346 de 2009), la Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW), y los tratados de protección de víctimas del conflicto armado, los cuales obligan al Estado y a sus

Resolución N° 072 del 19 de Agosto de 2025

SANTANDER

Personería Municipal de San Juan de Girón

www.personeriadegiron.gov.co

personeria@personeriadegiron.gov.co

 <p>PERS  NERÍA DE GIRÓN Comprometidos con tus derechos</p>	PERSONERÍA MUNICIPAL DE SAN JUAN DE GIRÓN	Código: DA-GTTH-5
		Versión No. 01 - 2020
	Macroproceso: DE APOYO	TRD: 03 - 04
		Proceso: MANUAL INTEGRAL DE ATENCION AL CIUDADANO
Subserie: RESOLUCIONES	Páginas: 2	

entidades territoriales a adoptar medidas específicas de atención, inclusión y protección reforzada.

8. Que resulta necesario actualizar y expedir nuevamente el Manual de Atención al Ciudadano de la Personería Municipal de San Juan Girón, incorporando los lineamientos de enfoque técnico, jurídico y diferencial desarrollados, con el propósito de garantizar un servicio público incluyente, eficaz y respetuoso de los derechos humanos.

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO. Establecer y adoptar oficialmente el "Manual Integral de Atención al ciudadano de la Personería Municipal de San Juan Girón", el cual hace parte integral de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO. La aplicación del Manual será de carácter obligatorio para todos los servidores públicos, empleados de planta y contratistas de prestación de servicios que ejerzan funciones en la Personería Municipal de San Juan de Girón, quienes deberán cumplir con los lineamientos allí dispuestos.

ARTÍCULO TERCERO. La Oficina de Control Interno velará por la verificación, cumplimiento y aplicación del presente Manual, realizando recomendaciones de medidas preventivas y correctivas en los casos de incumplimiento.

ARTÍCULO CUARTO. Publíquese y difúndase el presente Manual en medios electrónicos de la Personería Municipal, a fin de garantizar el acceso público y la transparencia administrativa.

COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en San Juan Girón, a los diecinueve (19) días del mes de agosto de 2025.


CRISTIAN FERNANDO BAUTISTA BOHORQUEZ
Personero Municipal

Proyecto: María del Pilar Abril- Abogada 

Revisó: Edgar Perez Parra - CPSP 

 <p>PERS  NERÍA DE GIRÓN Comprometidos con tus derechos</p>	PERSONERÍA MUNICIPAL DE SAN JUAN DE GIRÓN	Código: DA-GTTH-5
		Versión No. 01 - 2020
	Macroproceso: DE APOYO	TRD: 03 - 04
		Proceso: MANUAL INTEGRAL DE ATENCION AL CIUDADANO
Subserie: RESOLUCIONES	Páginas: 3	

MANUAL INEGRAL DE ATENCION AL CIUDADANO



CRISTIAN FERNANDO BAUTISTA BOHORQUEZ
Personero Municipal

GIRON, SANTANDER

2025

Carrera 25 No. 25-19
3102505132
Girón – Santander
www.personeriagiron.gov.co
personeria@personeria.giron-santander.gov.co

 <p>PERS  NERÍA DE GIRÓN Comprometidos con tus derechos</p>	PERSONERÍA MUNICIPAL DE SAN JUAN DE GIRÓN	Código: DA-GTTH-5
		Versión No. 01 - 2020
	Macroproceso: DE APOYO	TRD: 03 - 04
		Proceso: MANUAL INTEGRAL DE ATENCION AL CIUDADANO
Subserie: RESOLUCIONES	Páginas: 4	

1. OBJETIVO

Establecer el Manual de Atención al Ciudadano de la Personería Municipal de San Juan Girón, con el propósito de garantizar a la ciudadanía y a la comunidad en general, procesos y procedimientos administrativos claramente definidos, eficaces, eficientes y accesibles para la prestación de los servicios misionales de la entidad. Este instrumento busca consolidar el cumplimiento de las funciones constitucionales y legales asignadas a la Personería Municipal, fortaleciendo la protección de los derechos fundamentales, la guarda de la moralidad administrativa y el control de la gestión pública, bajo los principios de equidad, legalidad, justicia, imparcialidad y transparencia.

2. ALCANCE

El presente manual es de obligatorio cumplimiento para todos los servidores públicos vinculados a la Personería Municipal de San Juan Girón, independientemente de la naturaleza de su relación laboral o contractual.

3. DEFINICIONES

- **Atención al Ciudadano:** Conjunto de actuaciones administrativas orientadas a la recepción, trámite, gestión y resolución de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por los ciudadanos ante la Personería Municipal de San Juan Girón. Su finalidad es garantizar el goce efectivo de los derechos constitucionales, conforme a los principios de eficacia, celeridad y transparencia previstos en la Constitución Política y en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – Ley 1437 de 2011.
- **Calidad:** Grado en el cual los servicios ofrecidos por la Personería Municipal satisfacen de manera efectiva las necesidades y expectativas legítimas de los usuarios, mediante la utilización racional y eficiente de los recursos públicos, en observancia de los principios de economía, eficacia y eficiencia consagrados en el artículo 209 de la Constitución Política.
- **Ciudadano:** Toda persona natural o jurídica, nacional o extranjera, que formule peticiones o solicitudes ante la Personería Municipal en ejercicio del derecho fundamental de petición (art. 23 de la Constitución Política), y que, en consecuencia, tiene derecho a obtener respuestas oportunas, de fondo y motivadas.
- **Protocolo de Atención:** Conjunto de directrices y lineamientos institucionales adoptados por la Personería Municipal para orientar la prestación del servicio de atención al ciudadano, asegurando uniformidad, eficiencia, efectividad y seguridad jurídica en las actuaciones administrativas.
- **Actitud:** Disposición ética, mental y emocional de los servidores públicos adscritos a la Personería Municipal, que incide directamente en la calidad del servicio prestado, en el respeto por los derechos de los ciudadanos y en la observancia de los principios de la función administrativa establecidos en el artículo 209 de la Constitución Política.

 <p>PERS  NERÍA DE GIRÓN Comprometidos con tus derechos</p>	PERSONERÍA MUNICIPAL DE SAN JUAN DE GIRÓN	Código: DA-GTTH-5
		Versión No. 01 - 2020
	Macroproceso: DE APOYO	TRD: 03 - 04
		Proceso: MANUAL INTEGRAL DE ATENCION AL CIUDADANO
Subserie: RESOLUCIONES	Páginas: 5	

- **Petición:** Derecho fundamental consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política y desarrollado en la Ley 1755 de 2015, mediante el cual toda persona puede presentar solicitudes respetuosas ante la Personería Municipal, ya sea en interés general o particular, y obtener pronta y adecuada respuesta de fondo, clara y motivada dentro de los términos legales establecidos.

- **Queja:** Manifestación formal de inconformidad presentada por un ciudadano respecto de la conducta, comportamiento o actuaciones de los servidores públicos o contratistas vinculados a la Personería Municipal, así como frente a posibles deficiencias en los procedimientos administrativos. Su finalidad es propiciar la corrección, control y mejoramiento institucional.

- **Reclamo:** Exigencia elevada por un ciudadano ante la Personería Municipal frente a una situación que se considere injusta, irregular, ilegal o inadecuada en la prestación de los servicios, orientada a obtener la protección de sus derechos o el restablecimiento de situaciones jurídicas afectadas.

- **Sugerencia:** Propuesta, recomendación u observación formulada por los ciudadanos con el propósito de contribuir al mejoramiento continuo de los servicios prestados por la Personería Municipal, en cumplimiento de los principios de eficacia, eficiencia y participación ciudadana en la gestión pública.

- **Felicitación:** Manifestación de reconocimiento positivo dirigida a la Personería Municipal o a sus servidores públicos por la idoneidad, calidad, oportunidad, eficiencia o trato recibido en la prestación de los servicios, lo cual constituye un incentivo para el fortalecimiento de la gestión institucional.

4. Derechos y Deberes de los Ciudadanos

Derechos de los Ciudadanos

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 23 de la Constitución Política, la Ley 1755 de 2015 y demás normas concordantes, los ciudadanos que interactúan con la Personería Municipal de San Juan Girón gozan de los siguientes derechos:

1. **Derecho de petición.** Presentar solicitudes en cualquiera de sus modalidades (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias) y recibir una respuesta de fondo, oportuna, clara, congruente y motivada, dentro de los términos legales.

2. **Obtener información actualizada** sobre el estado de sus solicitudes y acceder a los documentos que hagan parte de la actuación administrativa, en los términos de la Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia), garantizando la confidencialidad de la información reservada.

3. **Recibir un trato digno, respetuoso, imparcial y acorde** con los principios de igualdad, moralidad, eficacia y transparencia por parte de los servidores públicos y contratistas de la Personería Municipal.

4. **Acceder a atención preferencial** cuando se encuentren en condición de discapacidad, vulnerabilidad, minoría de edad, adultez mayor o pertenencia a grupos poblacionales sujetos de especial protección constitucional.

5. **Utilizar medios tecnológicos y digitales habilitados** por la entidad para la presentación de peticiones, acceso a información, consulta de trámites y demás servicios

 <p>PERS  NERÍA DE GIRÓN Comprometidos con sus derechos</p>	PERSONERÍA MUNICIPAL DE SAN JUAN DE GIRÓN	Código: DA-GTTH-5
		Versión No. 01 - 2020
	Macroproceso: DE APOYO	TRD: 03 - 04
		Proceso: MANUAL INTEGRAL DE ATENCION AL CIUDADANO
Subserie: RESOLUCIONES	Páginas: 6	

institucionales, conforme a la normatividad vigente en materia de gobierno digital y transformación digital del Estado.

Deberes de la Personería Municipal de San Juan Girón

En concordancia con lo establecido en la Constitución Política, la Ley 136 de 1994, la Ley 1551 de 2012 y la Ley 1755 de 2015, la Personería Municipal tiene los siguientes deberes frente a los ciudadanos:

1. Garantizar un trato respetuoso, diligente, imparcial y con observancia de los principios de la función administrativa a todos los ciudadanos.
2. Prestar el servicio de atención al ciudadano de manera continua durante al menos 40 horas semanales, adaptando los horarios a las necesidades del servicio y en armonía con la normatividad laboral vigente.
3. Implementar mecanismos de organización (incluidos sistemas de turnos o asignación de citas) que aseguren una atención ordenada, ágil, transparente y eficiente.
4. Incorporar tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) que faciliten la recepción, trámite, seguimiento y resolución de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
5. Disponer de espacios físicos y virtuales adecuados que garanticen la consulta, asesoría y atención oportuna de los ciudadanos, en condiciones de accesibilidad e inclusión.

5. Valores del Servicio Público en la Personería Municipal de San Juan Girón

1. **Reserva de la Información:** Toda información suministrada por los ciudadanos y recibida en el marco de las actuaciones administrativas de la Personería Municipal deberá ser tratada conforme a los principios de confidencialidad, legalidad y protección de datos personales, en observancia de la Ley 1581 de 2012 y la Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública).
2. **Credibilidad:** Las actuaciones, trámites y procedimientos adelantados por la Personería Municipal deben desarrollarse con transparencia, legalidad y objetividad, de manera que se genere un ambiente de confianza y legitimidad frente a la ciudadanía, en armonía con los principios de moralidad y buena fe consagrados en la Constitución Política.
3. **Amabilidad:** La atención brindada por los servidores públicos y contratistas de la Personería Municipal deberá observar criterios de dignidad humana, respeto e imparcialidad, reconociendo la importancia del ciudadano como titular de derechos y como sujeto de especial protección constitucional en los casos previstos por la ley.
4. **Agilidad:** La prestación de los servicios institucionales deberá realizarse de manera oportuna, eficaz y eficiente, respetando los términos legales para la resolución de peticiones y actuaciones administrativas, conforme a lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015 y la Ley 1437 de 2011 (CPACA).
5. **Inclusión:** Ningún ciudadano podrá ser objeto de discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica, condición socioeconómica, discapacidad, orientación sexual o cualquier otra circunstancia de carácter personal o social. La Personería Municipal garantizará un trato equitativo, en observancia



**PERSONERÍA MUNICIPAL DE
SAN JUAN DE GIRÓN**

Código: DA-GTTH-5

Versión No. 01 - 2020

TRD: 03 - 04

Macroproceso: DE APOYO

Proceso: MANUAL
INTEGRAL DE ATENCION
AL CIUDADANO

Subserie: RESOLUCIONES

Páginas: 7

de los artículos 13 y 93 de la Constitución Política, así como de los instrumentos internacionales de derechos humanos ratificados por Colombia.

6. **Cortesía:** En todas las actuaciones administrativas y de atención al ciudadano, los servidores públicos de la Personería Municipal deberán observar principios de respeto, trato digno, urbanidad y buena fe, en cumplimiento del deber constitucional de servir a la comunidad (artículo 123 C.P.) y de los lineamientos de la Ley 734 de 2002 (Código Disciplinario Único).

7. **Comunicación:** La información suministrada al ciudadano deberá transmitirse de manera clara, precisa y completa, utilizando un lenguaje accesible, comprensible y no técnico cuando la situación lo amerite, con el fin de garantizar el derecho fundamental de acceso a la información pública (artículo 74 C.P. y Ley 1712 de 2014), evitando ambigüedades o prácticas restrictivas que limiten el ejercicio de los derechos ciudadanos.

6. Habilidades Necesarias para un Servicio de Calidad

En el marco de los principios de la función administrativa consagrados en el artículo 209 de la Constitución Política, así como en la Ley 734 de 2002 (Código Disciplinario Único) y la Ley 1952 de 2019 (Código General Disciplinario), los servidores públicos de la Personería Municipal de San Juan Girón deberán observar las siguientes habilidades para garantizar un servicio de calidad:

1. **Respeto:** Escuchar con atención, trato digno y consideración, dedicando el tiempo necesario para comprender y atender las necesidades del ciudadano, en cumplimiento de los principios de dignidad humana e igualdad.

2. **Tolerancia:** Reconocer, aceptar y respetar las opiniones, creencias y puntos de vista de los ciudadanos, aun cuando no coincidan con los del servidor público, en observancia del derecho constitucional a la diversidad y la pluralidad.

3. **Empatía:** Identificar y comprender las emociones, experiencias y circunstancias del ciudadano, a fin de brindar una atención humanizada que garantice la protección efectiva de los derechos fundamentales.

4. **Optimismo:** Transmitir seguridad, confianza y disposición positiva en la gestión y resolución de las solicitudes, generando un ambiente de confianza legítima entre la administración y los ciudadanos.

5. **Capacidad de Escucha:** Ejercer una escucha activa y responsable frente a las inquietudes y manifestaciones de los ciudadanos, con el propósito de ofrecer respuestas jurídicas, claras, adecuadas y efectivas dentro de los términos legales establecidos.

7. Canales de Atención al Ciudadano

8. Los canales de atención dispuestos por la Personería Municipal de San Juan Girón constituyen mecanismos institucionales mediante los cuales los ciudadanos, grupos de valor y demás usuarios pueden ejercer su derecho fundamental de petición (artículo 23 de la Constitución Política y Ley 1755 de 2015), así como presentar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) en los términos previstos por la normatividad vigente.

9. Estos canales garantizan la accesibilidad, continuidad, eficiencia y eficacia en la interacción entre la ciudadanía y la Personería Municipal, asegurando una atención integral,

 <p>PERS  NERÍA DE GIRÓN Comprometidos con tus derechos</p>	PERSONERÍA MUNICIPAL DE SAN JUAN DE GIRÓN	Código: DA-GTTH-5
		Versión No. 01 - 2020
	Macroproceso: DE APOYO	TRD: 03 - 04
		Proceso: MANUAL INTEGRAL DE ATENCION AL CIUDADANO
Subserie: RESOLUCIONES	Páginas: 8	

oportuna y en condiciones de igualdad, en concordancia con los principios de la función administrativa establecidos en el artículo 209 de la Constitución Política y con lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – CPACA).

CANAL	MECANISMO	UBICACION	HORARIO ATENCION	DESCRIPCION
PRESENCIAL	Grupo de profesionales misionales de contacto con la comunidad	Carrera 25 # 29 – 19 Girón	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 AM a 4:00 PM jornada continua.	Se brinda una atención personalizada sobre los tramites y servicios que son de competencia de la Personería Municipal de San Juan Girón.
	Oficina de correspondencia	Carrera 25 # 29 – 19 Girón		Recepción de correspondencia donde se radica y direcciona las PQRS que ingresan a la Personería Municipal de San Juan Girón.
	Buzón de sugerencias	Carrera 25 # 29 – 19 Girón		Recepción de sugerencias de servidores públicos, contratistas, ciudadanos y grupos de valor de la Personería Municipal de San Juan Girón.
VIRTUAL	Correo electrónico	personeria@giron-santander.gov.co		Recepción de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, felicitaciones.
	Notificaciones judiciales	personeria@giron-santander.gov.co		Recepción de correspondencia relacionada con asuntos de naturaleza judicial, notificaciones de demandas, decisiones judiciales y extrajudiciales.
TELEFONICA	Teléfono celular Y chat vía WhatsApp	3183586137		Se brinda una atención telefónica sobre los tramites y servicios que son de competencia de la Personería Municipal de San Juan Girón.

 <p>Comprometidos con tus derechos</p>	PERSONERÍA MUNICIPAL DE SAN JUAN DE GIRÓN	Código: DA-GTTH-5
		Versión No. 01 - 2020
	Macroproceso: DE APOYO	TRD: 03 - 04
		Proceso: MANUAL INTEGRAL DE ATENCION AL CIUDADANO
Subserie: RESOLUCIONES	Páginas: 9	

8. Protocolo para la Atención Presencial.

8.1 Presentación Personal

La presentación personal de los servidores públicos y contratistas constituye un elemento fundamental en la percepción que el ciudadano tiene frente a la institucionalidad, en virtud de los principios de transparencia, dignidad y respeto establecidos en la Constitución Política de Colombia (artículos 1, 2 y 209).

Por tal razón, todo funcionario, contratista, practicante o estudiante en ejercicio de funciones en la Personería Municipal de San Juan Girón, deberá observar una presentación personal acorde con la investidura del cargo, portar de manera visible el carné institucional que lo identifique, así como el uso del chaleco o camisa con logos oficiales cuando la naturaleza del servicio lo requiera.

Para el caso de los practicantes universitarios y estudiantes de consultorio jurídico, será de carácter obligatorio portar permanentemente el carné en un lugar visible al público, como medida de identificación oficial ante la ciudadanía.

8.2 Comportamiento

En el marco del cumplimiento del deber de atención eficiente, eficaz y respetuosa hacia la ciudadanía, los funcionarios y demás personal vinculado a la Personería Municipal deberán abstenerse de realizar conductas impropias durante la atención, tales como: ingerir alimentos en el puesto de trabajo, maquillarse, arreglarse las uñas, usar audífonos sin justificación funcional, o utilizar dispositivos móviles para fines distintos a la prestación del servicio. Dichas prácticas generan una percepción negativa en el ciudadano y constituyen una vulneración al principio de buena fe y de confianza legítima que rige la función administrativa.

El lenguaje verbal, corporal y gestual debe guardar coherencia y estar orientado a un trato digno y respetuoso, conforme a los principios de cortesía, moralidad y eficiencia administrativa.

En el contacto inicial con el ciudadano, el servidor público deberá saludar con satisfacción y respeto, empleando una fórmula protocolaria como la siguiente:

"Muy buenos días/tardes, mi nombre es (nombre y apellido), desempeño el cargo de (nombre del cargo) en la Personería Municipal de San Juan Girón. Le doy la más cordial bienvenida y estoy a su disposición para atender su requerimiento."

Durante todo el proceso de atención, se deberá ofrecer un trato preferente, oportuno y exclusivo, garantizando la satisfacción del ciudadano en condiciones de respeto, amabilidad y legalidad, en observancia de los deberes previstos en la Ley 734 de 2002 y la Ley 1952 de 2019.

 <p>PERS  NERÍA DE GIRÓN Comprometidos con tus derechos</p>	PERSONERÍA MUNICIPAL DE SAN JUAN DE GIRÓN	Código: DA-GTTH-5
		Versión No. 01 - 2020
	Macroproceso: DE APOYO	TRD: 03 - 04
		Proceso: MANUAL INTEGRAL DE ATENCION AL CIUDADANO
Subserie: RESOLUCIONES	Páginas: 10	

8.3 Atención a ciudadanos en estado de alteración o inconformidad

En el ejercicio de las funciones constitucionales y legales asignadas a la Personería Municipal de San Juan Girón, es común que se presenten usuarios en estado de alteración emocional o inconformidad frente a determinadas situaciones administrativas o de interés ciudadano. En tales eventos, el servidor público de la entidad deberá observar las siguientes directrices de carácter técnico y procedimental:

- Adoptar una actitud institucional, respetuosa y cordial, que evidencie serenidad, imparcialidad y competencia funcional para la resolución de controversias.
- Garantizar el derecho de expresión del ciudadano, permitiendo que manifieste de manera libre y sin interrupciones las causas de su inconformidad.
- Mantener contacto visual con el interlocutor, como muestra de disposición y capacidad de escucha activa por parte del funcionario público.
- Conservar un tono de voz mesurado y sereno, absteniéndose de incurrir en actitudes agresivas, desafiantes o que puedan interpretarse como trato irrespetuoso.
- Abstenerse de involucrar apreciaciones personales frente a las manifestaciones del ciudadano, preservando en todo momento la objetividad, neutralidad y el principio de imparcialidad administrativa.

Estas pautas se fundamentan en los principios de respeto, dignidad humana, debido proceso y atención al ciudadano, los cuales orientan el actuar de los funcionarios de la Personería Municipal, de conformidad con el ordenamiento jurídico colombiano.

9. Protocolo para la Atención Telefónica y/o vía WhatsApp

El servidor público de la Personería Municipal de San Juan de Girón deberá atender las comunicaciones telefónicas y/o virtuales con la mayor inmediatez posible, utilizando una fórmula de presentación institucional que asegure formalidad y transparencia, por ejemplo:

"Personería Municipal de San Juan de Girón, buenos días/tardes, le atiende (nombre y apellido del funcionario), ¿en qué puedo colaborar?"

En desarrollo de dicha atención:

- Se deberá prestar un servicio exclusivo y sin interrupciones mientras el ciudadano expone su requerimiento o formula su consulta.
- El funcionario está en la obligación de expresarse con claridad, utilizando un tono respetuoso, conciliador y firme, garantizando la comprensión integral del mensaje por parte del usuario.
- Incluso ante situaciones de alteración del interlocutor, el funcionario debe mantener la compostura, observando siempre serenidad y trato digno conforme a los principios de respeto y dignidad humana.
- Finalmente, se deberá concluir la interacción con un saludo de despedida amable y el debido agradecimiento por la comunicación recibida.



PERSONERÍA MUNICIPAL DE SAN JUAN DE GIRÓN	Código: DA-GTTH-5
	Versión No. 01 - 2020
	TRD: 03 - 04
Macroproceso: DE APOYO	Proceso: MANUAL INTEGRAL DE ATENCION AL CIUDADANO
Subserie: RESOLUCIONES	Páginas: 11

10. Protocolo para la Atención vía Correo Electrónico

El correo electrónico institucional constituye un medio oficial de comunicación administrativa y su uso se limita estrictamente a fines laborales y de servicio público, por lo cual queda prohibido el acceso o utilización por parte de terceros no autorizados.

Para garantizar la debida atención y respuesta a las solicitudes remitidas por este medio, el funcionario deberá observar los siguientes lineamientos:

- Redactar los mensajes utilizando oraciones breves, claras y precisas, evitando el uso de mayúsculas sostenidas, signos excesivos de interrogación o admiración, o cualquier expresión que pueda interpretarse como impropia o irrespetuosa.
- Incorporar en la firma institucional todos los datos oficiales de identificación y contacto (nombre completo, cargo, dependencia, dirección institucional, correo y teléfono), con el fin de asegurar la plena identificación del remitente y facilitar la comunicación futura.

11. Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones

La Personería Municipal de San Juan de Girón, en cumplimiento de sus funciones constitucionales y legales de defensa de los derechos fundamentales, vigilancia de la conducta oficial y garantía de la participación ciudadana, pone a disposición de la comunidad el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones (PQRSD), mediante el cual los ciudadanos pueden presentar solicitudes por motivos de interés general o particular.

A continuación, se definen las tipologías reconocidas en el marco normativo vigente:

- **Denuncia:** Comunicación formal mediante la cual se pone en conocimiento de la Personería una conducta presuntamente irregular atribuible a una persona natural o jurídica, a un servidor público o a un procedimiento administrativo de la entidad, con el propósito de que se inicie la correspondiente investigación de carácter penal, disciplinario, fiscal, administrativo o ético, según la competencia legal.
- **Felicitación:** Manifestación expresa de satisfacción, reconocimiento o agradecimiento por parte del ciudadano respecto de la actuación de un servidor público, un procedimiento administrativo o un servicio institucional de la Personería.
- **Petición de Consulta:** Solicitud elevada por un ciudadano para obtener orientación o un concepto no vinculante sobre los asuntos que se encuentran dentro del ámbito funcional de la Personería.
- **Petición de Documentación:** Requerimiento de información que verse sobre documentos, registros o productos generados en el ejercicio de las funciones institucionales, siempre que no se encuentren sometidos a reserva legal.
- **Petición de Información:** Solicitud que tiene por objeto acceder a datos, hechos o elementos de interés general o particular relacionados con las actuaciones, servicios o procesos adelantados por la entidad.

 <p>PERS  NERÍA DE GIRÓN Comprometidos con tus derechos</p>	PERSONERÍA MUNICIPAL DE SAN JUAN DE GIRÓN	Código: DA-GTTH-5
		Versión No. 01 - 2020
	Macroproceso: DE APOYO	TRD: 03 - 04
		Proceso: MANUAL INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
Subserie: RESOLUCIONES	Páginas: 12	

- **Queja:** Manifestación ciudadana de inconformidad frente a la conducta de un servidor público, contratista o respecto del funcionamiento de la entidad, en cuanto afecte el principio de eficiencia, transparencia, legalidad o trato digno.
- **Reclamo:** Solicitud mediante la cual el ciudadano exige la revisión o corrección de una actuación administrativa, contractual o procedimental en la cual considere que se ha vulnerado su derecho o se ha producido una irregularidad.
- **Sugerencia:** Propuesta presentada por un ciudadano con el fin de contribuir al mejoramiento de la gestión pública, de los procesos internos o de la prestación de servicios a cargo de la Personería Municipal.

11.1 Tiempos de Solución y Respuesta

En cumplimiento de lo dispuesto en la Constitución Política de Colombia (art. 23), la Ley 1437 de 2011 – Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA) y la Ley 1755 de 2015 sobre el Derecho Fundamental de Petición, la Personería Municipal de San Juan de Girón establece los siguientes plazos máximos de respuesta para la atención de las solicitudes radicadas por los ciudadanos, según su tipología:

Tipo de Solicitud	Tiempo de Respuesta
Denuncia	10 días hábiles
Felicitación	30 días hábiles
Petición de Consulta	30 días hábiles
Petición de Documentación	10 días hábiles
Petición de Información	15 días hábiles
Queja	15 días hábiles
Reclamo	15 días hábiles
Sugerencia	30 días hábiles

Estos términos son de obligatorio cumplimiento para los funcionarios de la entidad, en observancia de los principios de eficacia, celeridad, publicidad y responsabilidad administrativa.

11.2 Resolución de PQRSD

El trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas en la Personería Municipal de San Juan de Girón deberá ceñirse a las siguientes fases procedimentales:

1. **Recepción y radicación formal:** Toda solicitud deberá ser recibida y registrada en el sistema institucional de gestión documental, garantizando la trazabilidad y conservación de la misma.
2. **Verificación de requisitos legales:** El funcionario competente revisará que la petición cumpla con los presupuestos mínimos exigidos por la Ley 1755 de 2015 y demás normas concordantes.



**PERSONERÍA MUNICIPAL DE
SAN JUAN DE GIRÓN**

Código: DA-GTTH-5

Versión No. 01 - 2020

TRD: 03 - 04

Macroproceso: DE APOYO

Proceso: MANUAL
INTEGRAL DE ATENCION
AL CIUDADANO

Subserie: RESOLUCIONES

Páginas: 13

3. Asignación de competencia: La solicitud será remitida a la dependencia y/o servidor público o contratista responsable de su trámite, conforme a la distribución interna de funciones.

4. Evaluación y clasificación: La petición será clasificada atendiendo a las categorías legales y normativas, determinando su naturaleza y el término de respuesta aplicable.

5. Respuesta de fondo y dentro del término legal: La respuesta deberá ser expedida por escrito, de manera clara, motivada y oportuna, dentro del término de ley correspondiente a la tipología de la solicitud.

El incumplimiento injustificado de los plazos y etapas aquí previstos podrá dar lugar a responsabilidad disciplinaria de conformidad con lo establecido en la Ley 734 de 2002 – Código Disciplinario Único y la Ley 1952 de 2019 – Código General Disciplinario.

12. Enfoque Diferencial

La Personería Municipal de San Juan de Girón, en cumplimiento de los principios constitucionales de dignidad humana, igualdad real y efectiva, así como de no discriminación (artículos 1, 13 y 93 de la Constitución Política de Colombia), adopta el principio de enfoque diferencial, mediante el cual se reconoce la existencia de poblaciones con características particulares que, en razón de su edad, género, pertenencia étnica, condición de discapacidad o situación de violencia, requieren medidas específicas de protección y atención institucional.

En virtud de este principio, la Personería Municipal está llamada a desplegar acciones afirmativas, garantías especiales y esfuerzos encaminados a la eliminación de situaciones de discriminación, exclusión y marginación, asegurando el goce efectivo de derechos fundamentales y colectivos.

Así mismo, la entidad reconoce la presencia de grupos poblacionales que, por sus condiciones sociales, culturales, económicas y de salud, precisan de un trato diferencial y especializado. En este marco, se enfatiza en:

- Garantizar la igualdad material y de oportunidades, atendiendo a lo dispuesto en la Ley 1757 de 2015 sobre participación ciudadana y la Ley 1257 de 2008 en materia de protección de los derechos de las mujeres.
- Reconocer y respetar la diversidad y la diferencia, en armonía con la jurisprudencia de la Corte Constitucional que ha desarrollado la protección reforzada de sujetos de especial protección constitucional.
- Promover la no discriminación y la inclusión social, en concordancia con los compromisos internacionales adquiridos por el Estado colombiano en materia de derechos humanos.

12.1 Atención a Personas con Discapacidad

En armonía con lo establecido en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas (ratificada por Colombia mediante la Ley 1346 de

 <p>PERS  NERÍA DE GIRÓN Comprometidos con tus derechos</p>	PERSONERÍA MUNICIPAL DE SAN JUAN DE GIRÓN	Código: DA-GTTH-5
		Versión No. 01 - 2020
		TRD: 03 - 04
	Macroproceso: DE APOYO	Proceso: MANUAL INTEGRAL DE ATENCION AL CIUDADANO
Subserie: RESOLUCIONES	Páginas: 14	

2009) y con los artículos 13 y 47 de la Constitución Política, la Personería Municipal de San Juan de Girón reconoce que las personas con discapacidad son sujetos de especial protección constitucional y, por ende, requieren un enfoque diferencial en la atención institucional.

Se entiende por persona con discapacidad aquella que presenta deficiencias físicas, sensoriales, mentales, intelectuales o múltiples, que a largo plazo limitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás personas. A efectos de atención, se reconocen las siguientes categorías:

- **Movilidad/Física:** Dificultad para caminar, moverse o manipular objetos debido a deficiencias musculares, alteraciones articulares o movimientos involuntarios.
- **Sensorial:** Incluye deficiencias auditivas, visuales y del habla, que afectan la percepción, la comunicación y la interacción con el entorno.
- **Mental Cognitiva:** Limitaciones en procesos de aprendizaje, memoria, razonamiento o comprensión.
- **Mental Psicosocial:** Dificultades de interacción social y adaptación conductual con el entorno.
- **Múltiple:** Presencia de dos o más deficiencias que afectan significativamente la comunicación, la interacción social y la autonomía personal.

Lineamientos para la atención de personas con discapacidad

El funcionario o Contratista de la Personería Municipal de San Juan de Girón deberá observar las siguientes directrices:

1. **Trato digno y diferencial:** Brindar atención respetuosa, sin discriminación ni estigmatización, promoviendo una sociedad incluyente conforme a los principios de igualdad material y no discriminación.
2. **No presunción de incapacidad:** Evitar asumir que toda persona con discapacidad requiere asistencia; preguntar previamente si necesita apoyo.
3. **No subestimación ni exaltación por razón de discapacidad:** No utilizar la discapacidad como parámetro de valoración social, evitando conductas que sobrevaloren o menosprecien la condición de la persona.
4. **Comunicación efectiva:** Utilizar un lenguaje claro, pausado y comprensible; cuando sea necesario, emplear apoyos como lenguaje escrito, pictogramas o intérpretes de lengua de señas.
5. **Escucha activa:** Otorgar el tiempo y los medios necesarios para que la persona pueda expresar adecuadamente su solicitud o inconformidad.
6. **Ambiente accesible:** Disponer de condiciones físicas, tecnológicas o logísticas que garanticen el acceso pleno y autónomo de las personas con discapacidad a los servicios de la entidad.

12.2 Atención a Personas Ciegas o con Discapacidad Visual

 <p>PERS  NERÍA DE GIRÓN Comprometidos con tus derechos</p>	PERSONERÍA MUNICIPAL DE SAN JUAN DE GIRÓN	Código: DA-GTTH-5
		Versión No. 01 - 2020
	Macroproceso: DE APOYO	TRD: 03 - 04
		Proceso: MANUAL INTEGRAL DE ATENCION AL CIUDADANO
Subserie: RESOLUCIONES	Páginas: 15	

La Personería Municipal de San Juan de Girón, en aplicación del principio de accesibilidad e inclusión consagrado en la Ley 1346 de 2009 (Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad), establece que la atención a personas con discapacidad visual debe desarrollarse bajo un enfoque diferencial y respetuoso.

- Se debe emplear un lenguaje claro y descriptivo, informando verbalmente sobre las acciones que se están ejecutando durante la atención.
- Se recomienda el uso de expresiones precisas que orienten la ubicación espacial del ciudadano, tales como: "Al frente suyo está el formulario" o "a su derecha está el esfero".
- Cuando se ofrezca ayuda para la movilidad, esta debe realizarse únicamente si la persona lo solicita, permitiendo que se sujete del brazo del funcionario, sin halar, empujar ni dirigir de manera forzada.
- La entrega de documentos debe hacerse con claridad, indicando verbalmente el contenido y asegurando que, de ser necesario, el funcionario pueda apoyar con la lectura o digitalización.

12.3 Atención a Personas con Discapacidad Auditiva, Sordas o Hipoacúsicas

En observancia de lo previsto en la Ley 982 de 2005, la entidad garantizará la accesibilidad comunicativa a personas sordas o con limitación auditiva.

- El funcionario deberá hablar de manera clara, pausada y articulada, procurando que el ciudadano pueda leer los labios o expresarse mediante lengua de señas.
- En lo posible, se deberá disponer de intérpretes certificados o apoyos tecnológicos que faciliten la comunicación.
- Se recomienda confirmar con el usuario si comprendió el mensaje, y repetirlo en caso necesario.

12.4 Atención a Personas con Ceguera y Sordera (Sordoceguera)

De acuerdo con la Ley 982 de 2005 y la Ley 1618 de 2013, el funcionario deberá:

- Informar previamente antes de tener contacto físico, señalando si se tomará del hombro o brazo para orientar la movilidad.
- Respetar las indicaciones del acompañante o intérprete cuando la persona se encuentre asistida.
- Evitar cualquier trato que vulnere la autonomía de la persona sordociega.

12.5 Atención a Personas con Discapacidad Física o Motora

- No se deben mover los dispositivos de apoyo (silla de ruedas, bastón, muletas, caminadores) sin autorización expresa del usuario.
- Al interactuar, se recomienda ubicarse frente a la persona y a una distancia mínima de un metro, evitando posturas que dificulten el contacto visual o generen incomodidad.
- Cuando sea necesario desplazamiento, se debe respetar la autonomía y ofrecer asistencia únicamente si es solicitada.

 <p>PERS  NERÍA DE GIRÓN Comprometidos con tus derechos</p>	PERSONERÍA MUNICIPAL DE SAN JUAN DE GIRÓN	Código: DA-GTTH-5
		Versión No. 01 - 2020
	Macroproceso: DE APOYO	TRD: 03 - 04
		Proceso: MANUAL INTEGRAL DE ATENCION AL CIUDADANO
Subserie: RESOLUCIONES	Páginas: 16	

12.6 Atención a Personas con Discapacidad Cognitiva

En el marco de la protección reforzada prevista en el artículo 13 de la Constitución Política y la Ley 1618 de 2013:

- La información debe suministrarse en un lenguaje sencillo, frases cortas y claras.
- El funcionario deberá ser paciente, reiterar cuando sea necesario y asegurarse de que el ciudadano comprenda la orientación recibida.
- Se recomienda apoyarse en material visual, esquemas o ejemplos prácticos.

12.7 Atención a Personas con Discapacidad Mental

- El funcionario debe evitar actitudes críticas, discriminatorias o condescendientes.
- Se debe procurar un ambiente de respeto y escucha activa, validando las opiniones y percepciones de la persona.
- En caso de episodios de crisis, se deberá garantizar la atención prioritaria en coordinación con las entidades competentes de salud.

12.8 Atención a Personas con Discapacidad Múltiple

En atención a lo previsto en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y la Ley 1618 de 2013, la Personería reconoce que la concurrencia de dos o más deficiencias físicas, sensoriales, mentales o emocionales requiere un tratamiento especializado.

- El funcionario debe ajustar la atención a las necesidades específicas de la persona, garantizando la accesibilidad plena y efectiva.
- Se deben aplicar simultáneamente los protocolos de cada discapacidad involucrada.
- La atención debe ser integral, flexible y adaptada a la realidad de cada ciudadano, asegurando la igualdad material y la inclusión.

12.9 Orientaciones Sexuales e Identidades de Género

En cumplimiento de los principios de igualdad, dignidad humana, libre desarrollo de la personalidad y no discriminación (artículos 1, 13, 16 y 93 de la Constitución Política de Colombia), así como de lo dispuesto en la Ley 1482 de 2011 (Ley Antidiscriminación) y los estándares internacionales de derechos humanos, la Personería Municipal de San Juan de Girón garantiza un enfoque diferencial en la atención a personas con diversas orientaciones sexuales e identidades de género.

Definiciones

- Homosexual: Persona que dirige su deseo afectivo y sexual hacia personas de su mismo sexo.
- Heterosexual: Persona que dirige su deseo afectivo y sexual hacia personas de sexo diferente.

- **Bisexual:** Persona cuyo deseo afectivo o sexual puede dirigirse tanto a personas del mismo sexo como de sexo diferente.
- **Intersexual:** Persona que, por condiciones biológicas, presenta características sexuales (anatómicas, hormonales o cromosómicas) que no corresponden estrictamente a las definiciones binarias de masculino o femenino.
- **Transexual:** Persona que, en razón de su identidad de género, transita de un sexo a otro mediante procesos sociales, médicos, quirúrgicos o legales, adoptando una identidad distinta a la asignada al nacer.
- **Transgénero:** Persona que asume un género distinto al asignado al nacer, independientemente de que se someta o no a procesos médicos o quirúrgicos.

Estrategias para la atención institucional

Con el fin de garantizar la protección reforzada y la atención integral de la población LGBTQ+, la Personería Municipal de San Juan de Girón establece los siguientes lineamientos:

1. **Reconocimiento de derechos:** Toda persona tiene derecho a ser tratada con dignidad y respeto, sin discriminación por razones de orientación sexual o identidad de género.
2. **Uso de lenguaje inclusivo y respetuoso:** Evitar expresiones peyorativas, estigmatizantes o que desconozcan la identidad de la persona. Se debe emplear el nombre y pronombres con los que el ciudadano se identifique.
3. **Confidencialidad:** Proteger la reserva de la información relacionada con la orientación sexual o identidad de género, garantizando el derecho a la intimidad.
4. **Igualdad en la atención:** Asegurar que todas las personas reciban un trato equitativo en la prestación de servicios, eliminando cualquier práctica discriminatoria.
5. **Sensibilización institucional:** Los servidores públicos deberán actuar con enfoque de derechos humanos, reconociendo la diversidad sexual y de género como expresiones legítimas del libre desarrollo de la personalidad.
6. **Protección frente a la violencia y discriminación:** Ante casos de vulneración, la Personería deberá activar los mecanismos legales de protección, acompañamiento y denuncia, conforme a lo previsto en la Ley 1482 de 2011 y el Código Penal.

12.10 Atención a Víctimas del Conflicto Armado Interno

De conformidad con lo dispuesto en la Ley 1448 de 2011 – Ley de Víctimas y Restitución de Tierras, se entiende por víctimas aquellas personas que, de manera individual o colectiva, hayan sufrido daños por hechos ocurridos a partir del 1° de enero de 1985, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario (DIH) o de violaciones graves y manifiestas a los Derechos Humanos, en el marco del conflicto armado interno.

La Personería Municipal de San Juan de Girón, como ente del Ministerio Público a nivel territorial, debe garantizar un trato digno, humanizado y diferencial hacia las víctimas, asegurando su acceso efectivo a la verdad, la justicia, la reparación y las garantías de no repetición.

 <p>PERSNERÍA DE GIRÓN Comprometidos con tus derechos.</p>	PERSONERÍA MUNICIPAL DE SAN JUAN DE GIRÓN	Código: DA-GTTH-5
		Versión No. 01 - 2020
	Macroproceso: DE APOYO	TRD: 03 - 04
		Proceso: MANUAL INTEGRAL DE ATENCION AL CIUDADANO
Subserie: RESOLUCIONES	Páginas: 19	

13. Evaluación de Percepción de la Satisfacción del Ciudadano

Con fundamento en los principios de eficiencia, eficacia, transparencia y participación ciudadana establecidos en la Constitución Política y en la Ley 1757 de 2015, la Personería Municipal de San Juan de Girón implementa mecanismos de retroalimentación destinados a evaluar la calidad y oportunidad de los servicios prestados.

Para tal efecto, la entidad aplica de manera periódica instrumentos de medición de satisfacción ciudadana, cuyos resultados se analizan semestralmente con el propósito de:

- Identificar factores de inconformidad en la atención institucional.
- Adoptar medidas correctivas y de mejoramiento continuo.
- Garantizar que la gestión de la Personería se ajuste a las necesidades, expectativas y derechos de la comunidad.

De esta manera, se asegura un proceso de evaluación constante que contribuye al fortalecimiento de la confianza ciudadana en la institución.

14. Conclusión

El Manual de Atención al Ciudadano de la Personería Municipal de San Juan de Girón ha sido concebido como una herramienta normativa y operativa orientada a garantizar un servicio accesible, inclusivo, transparente y respetuoso de la diversidad, en concordancia con los principios constitucionales de igualdad, dignidad humana y participación democrática.

Con cada disposición incluida, la Personería reafirma su compromiso enmarcado dentro la misión, visión y las estrategias contenidas dentro del plan de acción Institucional:

- Personería de Girón comprometida con la promoción, protección y garantía de los derechos humanos, derechos fundamentales al servicio de la comunidad Gironesa
- Personería de Girón comprometida en garantizar el respeto al orden jurídico, el debido proceso, el derecho de defensa y los derechos fundamentales de las personas.
- Personería de Girón comprometida con el fortalecimiento institucional.
- Personería de Girón comprometida con la consolidación de la justicia social y la equidad en la atención ciudadana.
- Personería de Girón comprometida con la prestación de un servicio público bajo estándares de calidad, imparcialidad y respeto.

Se exhorta a los servidores públicos de la entidad y a la ciudadanía en general a fortalecer una cultura de servicio incluyente y garante de derechos, consolidando así a la Personería Municipal de San Juan de Girón como un órgano del Ministerio Público al servicio de la equidad y la justicia social.

Proyecto: Maria del Pilar Abril- Abogada

Revisó: Edgar Perez Parra - CPSP