



**PERSONERÍA DE
RIONEGRO**

POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

VERSION 1

PERSONERÍA MUNICIPAL
RIONEGRO, ANTIOQUIA
2025-2028

TABLA DE CONTENIDO

1.INTRODUCCIÓN	POLITICA DE ATENCION AL CIUDADANO
2.OBJETIVO	
3.ALCANCE	
4.JUSTIFICACION	
5.GLOSARIO	
6.PRINCIPIOS	
7.SEGUIMIENTO	
8.ELEMENTOS ESTRATEGICOS	
8.1 DE LA VENTANILLA HACIA ADENTRO	
8.2 DE LA VENTANILLA HACIA AFUERA	
9.CANALES DE ATENCIÓN	
9.1. CANAL DE ATENCION PRESENCIAL.	
9.2 CANAL DE ATENCION VIRTUAL	
10.PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO	
10.1 PROTOCOLO DE PRESENTACION PERSONAL DE LOS FUNCIONARIOS, COLABORADORES Y CONTRATISTAS DE LA ENTIDAD.	
10.2 PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO PERSONALIZADA	
10.3 LOS FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS ACATARÁN EL SIGUIENTE PROTOCOLO	
10.4 PROTOCOLO DE ATENCION VIRTUAL	
10.5 PROTOCOLO MANEJO DE CORREO CORPORATIVO	
10.6 PROTOCOLO POR REDES SOCIALES o RED SOCIAL	
10.7 PROTOCOLOS DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL.	
10.8 PROTOCOLO DE ATENCIÓN A USUARIOS CON DISCAPACIDAD.	
10.9 PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A ADULTOS MAYORES Y MUJERES EMBARAZADAS.	
10.10 PROTOCOLOS DE ATENCIÓN DE NIÑOS NIÑAS Y ADOLESCENTES	
11.ATENCIÓN DE PQRSDF (PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES)	
12.HERRAMIENTAS DE EVALUACION	
13.CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS.	
14.IMPLEMENTACION PLAN DE TRABAJO	
15. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
16.RESPONSABLES DE CONTROL Y APROBACIÓN	
17.CONTROL DE CAMBIOS	

1. POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO.

El servicio al ciudadano es un fin esencial del Estado, tal como se establece en el artículo 2° de la Constitución Política de 1991. Este artículo define que el Estado debe 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 contiene la formulación de la Política de Servicio al Ciudadano de la Personería de Rionegro, la cual se diseña bajo los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

En el desarrollo de esta política, se establece un protocolo de atención al ciudadano para los diferentes canales de atención, con el objetivo de que, mediante un nuevo enfoque en las relaciones entre los servidores públicos y la ciudadanía, los parámetros de servicio sean cada vez más inclusivos, informados, eficaces, igualitarios y satisfactorios para todas las entidades.

2. OBJETIVO

Establecer lineamientos que permitan a los empleados y contratistas brindar todas las herramientas necesarias para gestionar las interacciones con los usuarios de los diferentes grupos de valor que se comunican con la Personería de Rionegro a través de todos los canales de atención.

Estos lineamientos deben incluir parámetros que aseguren la estandarización del servicio y la atención con calidad, calidez, oportunidad e inclusividad, incorporando además un enfoque innovador en los procesos de atención al ciudadano.

3. ALCANCE

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

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

Calidad y Calidez: Garantizar que servicio de alta calidad y trato cálido, creando una experiencia positiva y respetuosa para los usuarios.

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

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

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

Capacitación de los empleados y contratistas: Proveer formación y recursos continuos a los servidores públicos y contratistas para que puedan manejar de manera efectiva las interacciones con los ciudadanos a través del canal virtual y otros medios de comunicación.

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

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

4. JUSTIFICACION

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

El Servicio al Ciudadano se enmarca en los principios fundamentales de la función administrativa establecidos en los Artículos 2 y 209 de la Constitución Política; la

Carta Iberoamericana de Calidad, la Ley 962 de 2005, el Plan Nacional de Servicio al Ciudadano, la Estrategia de Gobierno en Línea para la República de Colombia, el programa de transparencia y ética pública, y los Sistemas Integrados de Gestión.

En el cual las necesidades y problemas de los ciudadanos, trabajen para obtener resultados que satisfagan estas demandas y evalúen la satisfacción de los ciudadanos de manera continua.

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

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

5. GLOSARIO

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

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

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

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

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

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

Atención al Ciudadano: Servicios prestados a todas las personas que requieren asesoría, orientación y acompañamiento de la Personería De Rionegro

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

Calidad: Grado en que un servicio cumple los objetivos para los que ha sido creado. La satisfacción del ciudadano es un componente importante en la calidad de los servicios.

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

Canal Correspondencia: Medio mediante 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 quehacer de la entidad.

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

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

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

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

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

Compromiso: Correspondencia entre el comportamiento y la palabra dada.

Comunicación Organizacional: Orientación de la difusión de políticas e información generada al interior de la entidad para una 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, proyectando su compromiso con la rectitud y la transparencia, contribuyendo al fortalecimiento del clima laboral.

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

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

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

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

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

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

Denuncia: Manifestación mediante la cual una persona, ofendida o no por una infracción, informa a la autoridad sobre un hecho presuntamente delictivo, detallando las circunstancias de tiempo, modo y lugar

6. PRINCIPIOS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

7. SEGUIMIENTO

La oficina de control interno o quien haga sus veces de la Personería De Rionegro será la responsable de realizar seguimiento y evaluación a la Política de servicio al

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

8. ELEMENTO ESTRATEGICOS

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

8.1 DE LA VENTANILLA HACIA ADENTRO

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

8.2 DE LA VENTANILLA HACIA AFUERA

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

9. CANALES DE ATENCION

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

Contáctanos	Horarios
Dirección: Calle 61 B # 44 - 21 Rionegro, Antioquia Línea de atención gratuita: (57) 204 03 60 Ext. 4136 y 4128 Teléfono conmutador: (57) 204 03 60 Línea anticorrupción: (57) 204 03 60 Correo electrónico: personeria@rionegro.gov.co Correo de notificaciones judiciales: personerianotificacionesjudiciales@rionegro.gov.co	Lunes a Jueves 8:00 a.m. a 12:00 m 1:00 p.m. a 5:00 p.m. Viernes 8:00 a.m. a 12:00 p.m. 1:00 p.m. a 4:00 p.m.

9.1 CANAL DE ATENCION PRESENCIAL.

La personería a dispuesto para la ATENCIÓN PRESENCIAL de los usuarios que acuden a la sede en busca de una orientación u asesoría presencial, la entidad cuenta con:

RECEPCION DE ATENCION AL USUARIOS Es el funcionario que permanece en la SALA DE ESPERA DE USUARIOS, donde se tiene el primer CONTACTO CON EL USUARIO

dándole la bienvenida a la entidad y consultándole por el motivo de su visita a la personería, indicándoles de manera inmediata si su solicitud es de la competencia de la entidad o si por el contrario es en otra entidad, seguidamente se le indicara que debe registrarse en donde la recepcionista recibirá los datos personales y la PQRSDF y asignara un TURNO EN LA PLATAFORMA QF -Document.

Mientras los usuarios permanecen en sala de espera para ser llamados y atendidos por el equipo de funcionarios del Área abogados de Atención y servicio al ciudadano de la Personería, recibirá acompañamiento y asesoría.

9.2 CANAL DE ATENCIÓN VIRTUAL.

La Personería de Rionegro, garantizará la oferta de información, trámites y servicios, así como la participación y la democracia por medio de canales virtuales, 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 de atención virtual está disponible el portal oficial Participa en la página web (<https://personeriaderionegro.gov.co>)

Participa

El menú de Participa es la sección donde encontrará toda la información relacionada con los espacios, mecanismos y acciones que permiten la participación ciudadana en el ciclo de la gestión pública; diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento a través del sitio web de la personería; esto con el propósito de hacer partícipes a la ciudadanía y demás grupos de interés en las decisiones y acciones públicas, para fortalecer la incidencia, la promoción y garantía de la participación como derecho.

Las secciones que integran este espacio son: Plan Anticorrupción, Diagnóstico de necesidades e identificación de problemas, Planeación y Presupuesto Participativo, Consulta Ciudadana, Colaboración e innovación abierta, Rendición de Cuentas y Control Social.

En la personería contamos con diferentes canales de comunicación y atención al ciudadano, los cuales puedes usar para darnos a conocer tus opiniones, sugerencias, propuestas, comentarios o aportes acerca de nuestros servicios, proyectos, políticas y trámites.

Conforme a lo anterior, la personería pone a tu disposición los siguientes medios, tanto virtuales como presenciales para que hagas efectivos tus derechos y poder brindarte un servicio oportuno y de calidad.



Dirección

Calle 61 B # 44 - 21 Rionegro, Antioquia



Atención telefónica

Línea de atención gratuita: (57) 204 03 60 Ext. 4136 y 4128

Teléfono conmutador: (57) 204 03 60

Línea anticorrupción: (57) 204 03 60



Horarios de atención

Lunes a Jueves

8:00 a.m. a 12:00 m

1:00 p.m. a 5:00 p.m.

Viernes

8:00 a.m. a 12:00 p.m.

1:00 p.m. a 4:00 p.m.

Nombre

Correo electrónico

Teléfono

Mensaje

Enviar



Correos electrónicos

Correo electrónico: personeria@rionegro.gov.co

Correo de notificaciones judiciales:

personerianotificacionesjudiciales@rionegro.gov.co

Activar¹
Ve a Confi

a través del cual, los ciudadanos desde la comunidad de su hogar o desde cualquier lugar del mundo con acceso a internet, podrá acceder a nuestro sitio web y radicar sus solicitudes al correo institucional personeria@rionegro.gov.co al cual podrá enviar y solicitar toda la información que prefiere

10. PROTOCOLO DE ATENCION



10.1 PROTOCOLO DE PRESENTACION PERSONAL DE LOS FUNCIONARIOS, COLABORADORES Y CONTRATISTAS DE LA ENTIDAD.

El servidor público y/o prestador de servicios que atiende los requerimientos de los usuarios es la representación de la institucionalidad, por tanto, debe estar dispuesto con atuendos apropiados que den cuenta de la seriedad y responsabilidad asumida en la prestación del servicio

EXPRESIÓN DEL ROSTRO: Los gestos

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

POSTURA: La postura refleja lo que se siente y piensa. Resulta recomendable evitar posturas rígidas y forzadas que no generen un entorno de confianza para que el usuario informe con detalle el motivo por el cual acude a la Personería. No obstante, la columna debe estar flexible.

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

HORARIO: Los funcionarios vinculados deben cumplir con el horario laboral establecido por la Personería. También el personal mediante contrato de prestación de servicios debe asistir a los turnos señalados o consensuados 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.

- Oriente al usuario hacia el punto de información indicándole el proceso establecido.
- 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.

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 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.
- ✓ 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.
- ✓ Los documentos deben ser archivados lo antes posible.
- ✓ La papelería de basura no debe estar desbordada.
- ✓ Evitar escuchar música en los puestos de trabajo con el fin de no desconcentrar a su compañero de trabajo y escuchar correctamente al usuario que se está atendiendo.
- ✓ Revisar antes de iniciar la jornada laboral los implementos a utilizar en su labor diaria para verificar su buen funcionamiento (lapiceros, cosedora, papel, entre otros).

10.2 PROTOCOLO DEL SERVICIO AL USUARIO PERSONALIZADA.

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

En este momento el funcionario deberá cumplir con todo lo relacionado con el protocolo de funcionario. En la atención personalizada el funcionario 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.

10.3 LOS FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS 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 los servicios se personalizan e implica un compromiso en el cumplimiento de las directrices establecidas por la Personería de Rionegro en las diferentes asesorías al ciudadano.

10.4 PROTOCOLO DE ATENCION VIRTUAL.

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

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.
- 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.
- Accesos: <https://personeriaderionegro.gov.co/>
<https://personeriaderionegro.gov.co/transparencia/mecanismos-para-presentar-quejas-y-reclamos-en-relacion-con-omisiones-o-acciones/>

Mecanismos para presentar quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones

Por favor tenga en cuenta las siguientes definiciones para establecer el tipo de solicitud a presentar y los términos de respuesta.

Seleccione el tipo de solicitud que desea registrar

 Presentar una Petición	 Presentar una Queja
 Presentar un Reclamo	 Presentar una sugerencia

10.5 PROTOCOLO MANEJO DE CORREO CORPORATIVO-

personeria@rionegro.gov.co

Con respecto a la utilización de la cuenta de correo 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 de la Auxiliar de la PERSONERIA
- ✓ El horario de atención y recepción 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.

10.6 PROTOCOLO POR REDES SOCIALES o RED SOCIAL: Esta red social se utiliza para publicar mensaje de 140 caracteres. Permite complementar textos con enlaces a web, videos, fotos o audios.

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

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

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:

MANTENGALA 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.

10.7 PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO CON EL ENFOQUE DIFERENCIAL.

Todas las personas tienen derecho a definir su identidad sexual y de género. Esta identidad se construye con relación al sexo (identificándose como hombre, mujer, intersexual o ninguna de estas), al género (identificándose como masculino, femenino, transgénero o ninguna de estas), y a la orientación sexual (identificándose como heterosexual, homosexual, bisexual o ninguna de estas). La identidad es una elección personal y debe ser respetada, sin que otros impongan definiciones.

Saludo y Nombre: Al recibir a una persona, salude y pregunte su nombre inmediatamente. Esto le dará la pauta para dirigirse a ella de acuerdo con su género de identificación (señor o señora). Este paso es particularmente importante al referirse a personas transgénero.

No Asumir Género: No asuma ni identifique el género de una persona hasta que ésta le dé una pauta clara. Puede encontrarse con personas cuyo aspecto no se ajusta a las expectativas tradicionales de género.

Comunicación Alternativa: Si no es posible determinar el género mediante la conversación, pida a la persona que explique su solicitud mediante señas o dibujos.

Evitar Presunciones: Si la persona solicita un servicio relacionado con temas de identidad o comunidad LGBTIQ+, evite utilizar términos como “LGBT”, “LGBTI”, “LGTBIQ”, “comunidad”, “colectivo”, “gremio” o “ustedes” a menos que la persona los prefiera.

El Compromiso con la Inclusión e Innovación de La Personería de Rionegro se compromete a aplicar un enfoque inclusivo.

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

LINEAMIENTOS PARA LA ATENCION DIFENCIAL



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 con dialecto o lenguas nativas, personas en situación de discapacidad.

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, se semaforiza en el QF-Document como turnos de preferencia a la espera de ser atendidos.

10.8 PROTOCOLO DE SERVICIOS AL USUARIOS CON DISCAPACIDAD.



En Colombia, 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:

Pautas generales.

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

DISCAPACIDAD FISICA 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 esta.
- ✓ 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 espezadas en el rostro. No se intimide con esto, siempre actúe naturalmente

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.
- ✓ Mire a los ojos mientras da la información. Si la persona sorda está acompañada diríjase a ella

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.
- ✓ 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

10.9 PROTOCOLOS DE SERVICIOS 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, 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.

10.10 PROTOCOLOS DE SERVICIOS DE NIÑOS NIÑAS Y ADOLESCENTES.

La protección y el cuidado de los niños, niñas y adolescentes es una prioridad que debe ser reflejada en todas las políticas y procedimientos de atención al ciudadano. Otorgar un turno preferencial es una forma de reconocer la importancia de su tiempo y necesidades específicas.

- ✓ 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.

En caso de tener un lenguaje diferencial sea étnico o lenguajes nativos también es importante acompañarlo al lugar donde se encuentre el acompañante de cualquier de las atenciones preferenciales y con discapacidad se debe tener en cuenta que cuando las entidades no cuenten con intérpretes en su planta de personal para traducir directamente la petición, dejarán constancia de ese hecho y grabarán el derecho de petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta.

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

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

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

Las quejas, peticiones, reclamos y/o sugerencias denuncias y felicitaciones se atenderán a través de la Personería presencial o virtual, la opción para realizar una PQRSDF es a través de la página de la personería <https://personeriaderionegro.gov.co/> o a través del correo personeria@rionegro.gov.co

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 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.

Este procedimiento se encuentra definido en el sistema de gestión SIGPRI adherido al Proceso de Direccionamiento Estratégico como PROCEDIMIENTO ATENCION AL USUARIO Y PQRSDF (PR-DIR-001) en su última versión del 01/10/2025.

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).

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.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.

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 y/o 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 son virtuales y/o físicos. están disponibles a través del portal <https://personeriaderionegro.gov.co/> o en físico en el **Formato F-SEM-001** en el buzón de sugerencias.

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.

pueden ser aplicados tanto en línea (buzón de sugerencias virtual) como en físico, que se aplica en la sede de manera aleatoria a los ciudadanos que diariamente nos visitan. En el cual se hace un seguimiento trimestral a las encuestas y semestral a las PQRSDF.

13.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. Además, la herramienta del sistema QF-Docuemnt Me permite obtener estadísticas de atención y caracterización de Usuarios

Es importante diseñar 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.

14.IMPLEMENTACION PLAN DE TRABAJO

Es la manera en que alcanzaremos los objetivos de esta Política, y se trata del qué hacer y cómo hacerlo, Define las acciones y recursos a emplear para cumplir con dicha política

Actividades de gestión	Meta	Entregables	Fechas de Evaluación a actividades de gestión	Responsables
Elaboración y aprobación	Documento	Informe y/u documento	Publicado al 31 de enero 2026	Personero Municipal, y delegados de la Personería de Rionegro

				Control Interno, comunicador
Adopción de la política	Acto administrativo de adopción		28 de enero 2026	Comité de gestión y desempeño.
Publicación de la política En página web.	Documento publicado en Página web de la entidad.		Publicado al 31 de enero 2026	Comunicaciones
Socialización y capacitación de la Actualización de los protocolos de atención y servicio al ciudadano	Documento	Programación	Febrero-marzo 2026	Apoyo Proceso de Talento Humano y comunicaciones
Seguimiento de cada uno de los componentes de la Política de Servicio al ciudadano y sus componentes.	Documento	semestral	Junio-diciembre	Asesora de Seguimiento y control

15. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Protocolos de Atención y servicio 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.

16.RESponsables de control y aprobación

Es responsabilidad de la oficina de control interno o quien haga sus veces y el Comité de gestión y Desempeño, la aprobación de la Política de servicio al Ciudadano; además, el control, seguimiento y auditoria del mismo, estará cargo de Control Interno o quien haga sus veces.

17.CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO
1	31/01/2024	Creación del documento Manual de Atención al Ciudadano
2	15/01/2026	Actualización del Documento y Nombre por Política de Atención al Ciudadano