

MANUAL



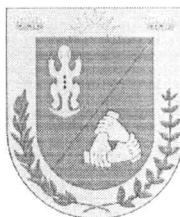
**PERSONERÍA DE
PEREIRA**

Código: PG-MA-02

Versión: 01

Vigencia: 10/09/2024

MANUAL PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO



**PERSONERÍA DE
PEREIRA**

LEONARDO FABIO REALES CHACON
PERSONERO DE PEREIRA

PEREIRA, RISARALDA

2024



1. OBJETIVO

Establecer un Manual de Atención al Ciudadano que permita ofrecer a la ciudadanía de Pereira y a la comunidad en general procesos y procedimientos claros, eficaces y accesibles para cada servicio prestado por la Personería de Pereira, contribuyendo al fortalecimiento de los ejes misionales de la entidad y garantizando una atención de calidad que esté alineada con los principios de equidad, justicia y transparencia.

2. ALCANCE

Este manual aplica a todos los servidores públicos vinculados a la Personería de Pereira, ya sea mediante contratos laborales o vínculos legales, y cubre al despacho del Personero y las siete Personerías delegadas que conforman la estructura de la entidad.

- Personería Delegada para la Vigilancia Administrativa.
- Personería Delegada para el Medio Ambiente y Urbanismo.
- Personería Delegada para el Derecho de Petición, Servicios Públicos y Contratación Estatal.
- Personería Delegada para la Mujer, Niños, Niñas, Adolescentes, Adulto Mayor y Población Vulnerable.
- Personería Delegada para la Seguridad Ciudadana, Convivencia y Posacuerdo.
- Personería Delegada para los Derechos Humanos, Penitenciario y Vigilancia Judicial.

Este manual también se aplica a las oficinas asesoras:

- Administrativa y Financiera
- Planeación, Gestión de Proyectos e Investigación
- Oficina Jurídica y de Gestión Humana
- Control Interno

El ámbito de servicio de la Personería de Pereira está orientado hacia las 19 comunas y 12 corregimientos del municipio.

3. Definiciones

- **Atención al Ciudadano:** Es el proceso de recepción, gestión y resolución de los requerimientos de los ciudadanos que solicitan los servicios de la Personería de Pereira.
- **Calidad:** La medida en la que los servicios prestados satisfacen las expectativas de los usuarios, utilizando recursos de manera eficiente.
- **Ciudadano:** Persona natural o jurídica que solicita los servicios de la Personería, quien debe recibir respuestas oportunas y efectivas.
- **Protocolo de Atención:** Conjunto de directrices diseñadas para guiar el proceso de atención al ciudadano, garantizando eficiencia y efectividad.
- **Actitud:** La disposición mental y emocional del servidor público que influye en la calidad del servicio prestado.



- **Petición:** Solicitud formal realizada por el ciudadano a la Personería, con interés general o particular, que debe ser respondida de manera pronta y adecuada.
- **Queja:** Manifestación de inconformidad por el servicio recibido, la cual puede relacionarse con la conducta de los funcionarios o el proceso administrativo.
- **Reclamo:** Exigencia frente a una situación considerada injusta o inadecuada en la prestación del servicio.
- **Sugerencia:** Propuesta presentada por los ciudadanos para el mejoramiento de los servicios.
- **Felicitación:** Reconocimiento positivo hacia la entidad o sus funcionarios por la calidad del servicio prestado.

4. Derechos y Deberes de los Ciudadanos

Derechos de los Ciudadanos

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades y recibir una respuesta oportuna y eficaz.
2. Obtener información sobre el estado de sus solicitudes y tener acceso a los documentos relevantes, respetando las normas de confidencialidad.
3. Recibir un trato respetuoso, considerado y digno por parte de los servidores públicos.
4. Obtener atención preferencial si se encuentran en situación de discapacidad o vulnerabilidad.
5. Acceder a medios tecnológicos para la presentación de peticiones y obtener información sobre los procedimientos y servicios de la entidad.

Deberes de la Personería de Pereira

1. Garantizar un trato respetuoso y diligente a todos los ciudadanos.
2. Brindar atención durante al menos 40 horas semanales, adaptando los horarios a las necesidades del servicio.
3. Implementar sistemas de turnos que aseguren una atención ordenada y eficiente.
4. Adoptar tecnologías que faciliten la atención y la resolución de peticiones.
5. Crear espacios adecuados para la consulta y atención de los ciudadanos.

5. Valores del Servicio Público en la Personería de Pereira

1. **Reserva de la Información:** Toda la información recibida por los servidores públicos debe manejarse con estricta confidencialidad.
2. **Credibilidad:** Los procedimientos deben generar un ambiente de confianza en los ciudadanos.
3. **Amabilidad:** El servicio debe ser humano y respetuoso, reconociendo la importancia del ciudadano.
4. **Agilidad:** Los servicios deben ofrecerse de manera oportuna, respetando los tiempos establecidos.



5. **Inclusión:** Ningún ciudadano debe ser discriminado; todos deben recibir un trato equitativo.
6. **Cortesía:** Se debe mostrar respeto y educación en todas las interacciones con los ciudadanos.
7. **Comunicación:** La información debe transmitirse con claridad, utilizando un lenguaje accesible para el ciudadano.

6. Habilidades Necesarias para un Servicio de Calidad

1. **Respeto:** Escuchar con atención y dedicar el tiempo necesario para entender las necesidades del ciudadano.
2. **Tolerancia:** Aceptar y respetar las opiniones y puntos de vista de los demás, aunque no coincidan con los propios.
3. **Empatía:** Comprender las emociones y experiencias del ciudadano para brindar un servicio más humano.
4. **Optimismo:** Transmitir seguridad y confianza en la resolución de los problemas.
5. **Capacidad de Escucha:** Prestar atención activa a las inquietudes de los ciudadanos para dar respuestas adecuadas y efectivas.

7. Canales de Atención al Ciudadano

Los canales de atención de la Personería de Pereira son herramientas dispuestas para que los ciudadanos, grupos de valor y usuarios puedan presentar sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD). Estos canales garantizan la accesibilidad y eficiencia en la interacción entre los ciudadanos y la entidad, facilitando una atención integral.

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
PRESENCIAL	Grupo de relacionamiento con la ciudadanía	Calle 25 N° 7- 48 Unidad Administrativa el Lago Piso 3 y 4	Días Hábiles de Lunes a Viernes de 7:00 am a 4:00 pm	Se brinda una atención personalizada sobre los trámites y servicios que son de competencia de la Personería de Pereira.
		Sede Palacio Nacional: Pisos 8 y 9 Calle 19 número 9-75 Edificio de Palacio Nacional		
Sede Cuba: Casa de Justicia Cuba, carrera 24 #70B-10				
Sede Casa de Justicia Villa santana: Manzana 52 Casa 8. San Vicente Alto				
	Ventanilla de correspondencia	Calle 25 N° 7- 48 Unidad Administrativa el Lago Piso 3		Atiende la radicación de correspondencia a través de la cual se reciben, radica y direcciona las peticiones que ingresan a la Personería de Pereira.



	Buzón de Sugerencia	Calle 25 N° 7- 48 Unidad Administrativa el Lago Piso 3	Recibir sugerencias de funcionarios, servidores, ciudadanos y grupos de valor de la Personería de Pereira.
VIRTUAL	Correo electrónico	atencionalusuario@personeriapereira.gov.co	Por este medio se recepciona Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF).
	Notificaciones Judiciales	notificacionesjudiciales@personeriapereira.gov.co	Para remitir correspondencia relacionada con asuntos de naturaleza judicial, notificaciones de demandas, decisiones judiciales y extrajudiciales.

8. Protocolo para la Atención Presencial

8.1 Presentación Personal

La presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano frente al funcionario y a la institución. Por esta razón, es importante tener una buena presentación personal, apropiada para el rol que desempeña, llevar el carnet que lo identifica como funcionario de la Personería de Pereira y en los casos en los que sea necesario, portar de manera permanente el chaleco o camisa con logos institucionales.

Para los practicantes universitarios y estudiantes de consultorio jurídico, es obligatorio portar su carnet en un lugar visible al público

8.2 Comportamiento

Actividades como comer en el puesto de trabajo, maquillarse, arreglarse las uñas, usar audífonos sin motivo relacionado con la atención o hablar por celular, generan una percepción negativa en el ciudadano, haciéndole pensar que sus necesidades no son importantes.

El lenguaje corporal, gestual y facial debe estar alineado con el trato verbal. Todo el personal de atención debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

En el contacto inicial, saludar con satisfacción:

"Buenos días/tardes, mi nombre es (nombre y apellido), cargo (nombre del cargo). Le doy la bienvenida a la Personería de Pereira."

Ofrecer una atención completa y exclusiva durante el tiempo que el ciudadano esté en la entidad.

Demostrar entusiasmo y cordialidad para garantizar la satisfacción del ciudadano.



Utilizar un lenguaje respetuoso y sencillo con frases amables como:

"Mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?"

Evitar el uso de siglas, abreviaturas, extranjerismos o regionalismos como "mi amor" o "corazón".

8.3 Atención a personas alteradas

En ocasiones, llegan a la Personería de Pereira ciudadano alterados o inconformes. En estos casos, el funcionario debe seguir las siguientes pautas:

- Mantener una actitud amigable que demuestre serenidad y capacidad para resolver el conflicto.
- Permitir que el usuario se desahogue y exponga los motivos de su inconformidad.
- Mirar al interlocutor a los ojos para evidenciar la capacidad de escucha.
- Mantener un tono de voz sereno y evitar mostrarse agresivo o furioso.
- No tomar la situación de forma personal.

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

Contestar el teléfono lo más pronto posible, utilizando la fórmula:

"Personería de Pereira, buenos días/tardes, (nombre y apellido), ¿en qué le puedo ayudar?"

Dedicar atención exclusiva al ciudadano, sin interrumpir mientras este habla o escribe.

El funcionario debe hablar o escribir con claridad, con tono suave pero firme, asegurándose de que el ciudadano comprenda el mensaje.

Mantener un tono conciliador y tranquilo, incluso cuando la llamada sube de tono.

Al final, despedirse amablemente agradeciendo la llamada o mensaje.

10. Protocolo para el Correo Electrónico

El correo institucional es de uso exclusivo para temas laborales, por lo tanto, no se debe permitir el acceso de terceros.

Para dar respuesta a los correos:

- Utilizar oraciones cortas, evitar mayúsculas sostenidas, negrillas y signos de pregunta o admiración.
- Asegurarse de que la firma incluya todos los datos de contacto necesarios para que el usuario lo identifique fácilmente.

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



El sistema de PQRS permite a los ciudadanos presentar peticiones, quejas, reclamos, denuncias o felicitaciones por motivos de interés general o particular. A continuación, se detallan las diferentes categorías:

- **Denuncia:** Puesta en conocimiento de una conducta irregular de una persona natural o jurídica, de un funcionario o de un procedimiento de la entidad para que se adelante una investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa o ética.
- **Felicitación:** Expresión de agrado o satisfacción con un funcionario o proceso de la entidad.
- **Petición de consulta:** Solicitud de un concepto no obligatorio en relación con los temas a cargo de la entidad.
- **Petición de documentación:** Requerimiento de información relacionada con los productos y/o servicios ofrecidos por la entidad.
- **Petición de información:** Solicitud de información sobre productos o servicios de la entidad.
- **Queja:** Manifestación de incomodidad con la actuación de la entidad o de un funcionario.
- **Reclamo:** Solicitud para revisar una actuación administrativa con la cual el ciudadano no está conforme.
- **Sugerencia:** Propuesta para mejorar un servicio o procedimiento de la entidad, o elogio de una actuación.

11.1 Tiempos de Solución y Respuesta

A continuación, se presentan los tiempos de respuesta para cada tipo de solicitud:

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

11.2 Resolución de PQRS

El proceso para la resolución de solicitudes presentadas por los ciudadanos deberá seguir los siguientes pasos:

- Recibo y radicación en el sistema.
- Verificación para constatar que cumpla con los requisitos de la Ley.
- Asignación de la dependencia y/o funcionario encargado.
- Evaluación y clasificación de la solicitud según las categorías previstas por la Ley.
- Respuesta dentro del tiempo establecido para cada tipo de solicitud.



Nota: La Personería de Pereira, mediante la Resolución No. 105 del 3 de mayo de 2024, reglamentó el manual de derecho de petición para el trámite de PQRS ante la entidad. Se recomienda consultar esta resolución para mayor claridad.

12. Enfoque Diferencial

El principio de enfoque diferencial reconoce que hay poblaciones con características particulares en razón de su edad, género, etnia, condición de discapacidad y situación de violencia, para las cuales la Personería de Pereira ofrecerá especiales garantías y esfuerzos encaminados a la eliminación de las situaciones de discriminación y marginación.

La Personería de Pereira reconoce la existencia de grupos poblacionales que, por diferentes condiciones sociales, culturales, económicas y de salud, requieren una atención especial. Se hará énfasis en garantizar la igualdad de oportunidades, reconociendo la diferencia, la diversidad y promoviendo la no discriminación. A continuación, se detalla la atención por grupo poblacional

12.1 Personas con discapacidad

La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad define a estas personas como *"aquellas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás."* Existen cuatro categorías principales para el análisis de la discapacidad desde las deficiencias:

- **Movilidad/Física:** Se refiere a la dificultad que pueda presentar una persona para caminar, mantener posiciones del cuerpo o manipular objetos debido a deficiencias físicas permanentes como debilidad muscular, pérdida o ausencia de alguna parte del cuerpo, alteraciones en las articulaciones o movimientos involuntarios.
- **Sensorial:** Hace referencia a las dificultades en los sentidos. La discapacidad auditiva se refiere a la dificultad para escuchar y hablar, mientras que la visual está relacionada con la dificultad para percibir la luz, forma, tamaño o color de los objetos y personas.
- **Mental:** Esta categoría incluye dos tipos de deficiencias:
 - a. **-Mental cognitiva:** Dificultad para realizar actividades intelectuales como aprender, pensar o memorizar.
 - b. **Mental psicosocial:** Dificultad para relacionarse con las demás personas y el entorno.
- **Múltiple:** Es cuando se presentan dos o más deficiencias de orden físico, sensorial, mental, emocional o de comportamiento que afectan significativamente la comunicación, la interacción social y el aprendizaje.

Consejos para la atención a personas con discapacidad:



- **Brinde un trato respetuoso y diferencial:** Contribuya a crear una sociedad más inclusiva brindando un servicio oportuno y adecuado a las personas con discapacidad.
- **Sea un conocedor:** Infórmese y prepárese para fomentar un entorno más participativo.
- **Pregunte antes de ayudar:** No asuma que la persona con discapacidad necesita asistencia. Pregunte primero.
- **No subestimar o exaltar sin razón:** La discapacidad no define la humanidad de una persona; no se debe tratar a estas personas como más o menos valiosas que otras.
- **Cuide el lenguaje:** Evite expresiones que puedan ser ofensivas y afecten la dignidad de la persona.
- **Escuche:** Dé el tiempo necesario para que la persona exprese sus necesidades.
- **Utilice herramientas:** Apóyese en lápiz, papel, imágenes o ejemplos para facilitar la comunicación.
- **Mantenga una disposición adecuada:** Escuche con calma, explique de forma sencilla y evite comportamientos que puedan incomodar o maltratar a la persona.

12.2. Atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual

Al interactuar con personas ciegas o con discapacidad visual, es fundamental adoptar un enfoque respetuoso y comunicativo. No se le halará de la ropa o el brazo y se le mantendrá informado sobre las actividades que se están realizando durante la solicitud. Se orientará con claridad usando expresiones como: "Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo". Si la persona tiene perro guía, no deben separarlos, ni distraerse o consentir al animal. Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.

Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son, si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona con discapacidad visual antes de dejarla sola.

12.3. Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacusias

Se debe hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada, evitar cubrirse la boca o voltear la cara, no gesticular exageradamente, cuidar el lenguaje corporal, no aparentar haber entendido, pedirle si es el caso que lo repita o lo escriba.

12.4. Atención a personas con sordo - ceguera

Es preciso informar que se está presente tocando suavemente en el hombro o el brazo al usuario, tratar de ponerse en su campo de visión, vocalizar correctamente y atender las indicaciones del acompañante sobre el método de comunicación que prefiere.

12.5. Atención a personas con discapacidad física o motora

No deben implicar tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda (caminador, muletas, bastón), y si se encuentra en silla de ruedas se debe ubicar a una distancia mínima de un metro.



12.6. Personas con discapacidad cognitiva

Se le debe brindar información visual, con mensajes concretos y cortos y ser paciente tanto al hablar como al escuchar (dado la dificultad para entender conceptos y suministrar información).

12.7. Atención a personas con discapacidad mental

Se deben hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona, evitando críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor, confirmando que la información dada ha sido comprendida y teniendo en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

12.8. Atención a personas con discapacidad múltiple.

La discapacidad múltiple se refiere a la coexistencia de dos o más deficiencias de tipo físico, sensorial, mental, emocional o de comportamiento social. Para atender a una persona con discapacidad múltiple, es esencial que los protocolos de atención aborden cada una de las capacidades afectadas y se apliquen de manera integral todos los procedimientos asociados. Esto implica personalizar la atención a las necesidades específicas de cada individuo, asegurando que se respeta su dignidad y se garantiza su plenitud.

12.9. Orientaciones sexuales e identidades de género

La orientación sexual se refiere a la dirección del deseo erótico y afectivo de las personas en función de su sexo. Puede ser:

- **Homosexual:** Personas que dirigen su deseo erótico y afectivo hacia personas de su mismo sexo. Se denomina lesbiana a la mujer que materializa su deseo erótico-afectivo con otra mujer y Gay al hombre que materializa su deseo erótico-afectivo con otro hombre.
- **Heterosexual:** Personas que dirigen y materializan su deseo erótico-afectivo con personas de sexo distinto al que asumen como propio.
- **Bisexual:** Personas cuyo deseo erótico y afectivo puede dirigirse y materializarse tanto con personas de su mismo sexo como con personas de sexo distinto al que asumen como propio.
- **Intersexual:** Personas que presentan simultáneamente caracteres sexuales primarios y secundarios de ambos sexos, sin implicar necesariamente que alguno es predominante.

La identidad de género se refiere a la forma en que cada persona se percibe a sí misma y a como desea ser percibida por los demás, independientemente del sexo con el que nació o del género que le fue asignado, pueden ser:

- **Transformistas:** Personas que eventualmente asumen conductas o comportamientos asignados a las personas del sexo contrario.
- **Travestis:** Personas que de manera permanente asumen conductas o comportamientos asignados a las personas del sexo contrario.



- **Transexuales:** Personas que asumen un género que no corresponde al que se les asignó socialmente, no tienen apropiación del sexo biológico con que nacieron y en muchos casos acuden a intervenciones quirúrgicas de reasignación de sexo.

Estrategias que facilitan la atención a personas en el marco de la orientación sexual e identidad de género:

- Recuerde que la orientación sexual o la diversidad de género no son enfermedades.
- Tenga en cuenta que prácticas sexuales no son sinónimos de identidades de género particulares (por ejemplo, hombres que tienen sexo con hombres no necesariamente son homosexuales).
- Entienda que algunas personas con identidades de género y orientaciones sexuales diversas tienen un gran miedo de revelar su identidad sexual, debido a las reacciones o a los peligros que pueda generar.
- Si el objeto de la consulta tiene relación con su orientación sexual o diversidad de género, evalúe qué tan fácil es para la persona hablar de estos aspectos de su vida privada y genere espacios cómodos para hablarlos.
- Evite promulgar, comentar y visibilizar la información dada por el usuario, pues en ocasiones puede que no quiera que se conozca sobre su orientación sexual o identidad de género y se debe respetar esa decisión.
- Evite utilizar palabras soeces, o que puedan llegar a agredir al usuario y su integridad.
- Sepa que las personas con diversidad sexual o de género también pertenecen a diversos grupos de identidad sociocultural (p. ej., raza, clase social, religión, edad, discapacidad, etc.) y no existe una única manera universal de lucir o tener alguna preferencia.
- No haga presunciones sobre la orientación sexual, el deseo de tratamiento hormonal o médico u otros aspectos de la identidad. Solicite la información al usuario, siempre y cuando sea pertinente.
- Tenga buena disposición y actitud de confianza.

Estos lineamientos buscan promover una atención digna e inclusiva para todas las personas con discapacidad en la Personería de Pereira.

12.10 Víctimas del Conflicto armado Interno

La Ley 1448 de 2011 definió a las víctimas como "aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1o de enero de 1985, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de Derechos Humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno".

Estrategias que facilitan la atención a víctimas:

- Siempre tenga en cuenta el contexto y sea empático. No infiera o suponga cosas que la víctima dijo.



- Evite los prejuicios. Por ejemplo, que la sexualidad femenina haya sido históricamente discriminada, o que todas las personas afro son pobres, o que si una persona está bien vestida no es víctima o no requiere reparación.
- Genere espacios de diálogo y confianza en condiciones que garanticen la confidencialidad de la información que se maneja.
- Evite el trato en términos de inferioridad o la utilización de expresiones que nieguen la capacidad de la persona para definir su proyecto de vida o sus necesidades.
- Evite la utilización de tecnicismos en la explicación de los procedimientos y servicios.
- Permita que la persona se exprese con libertad y tranquilidad.
- Preste atención al relato y muestre interés. Mantenga el contacto visual.
- Si la víctima entra en un estado de crisis emocional, no intente calmarla con expresiones que minimicen la situación como "no se preocupe" o "todo está bien". Recuérdale que está en un lugar seguro, en el que puede expresar sus sentimientos y pensamientos.
- El trato hacia la víctima debe ser siempre respetuoso de su dignidad; todas nuestras acciones y comportamientos deben estar orientados a su dignificación.
- Evitar la victimización secundaria o re victimización, derivada de las relaciones de la víctima con entidades.

12.11 Población migrante

La Personería de Pereira, en cumplimiento de su misión de protección de los derechos humanos, coordinará acciones con entidades del sector salud, organizaciones sociales y otras instancias para garantizar una atención integral a la Población migrante en situación de vulnerabilidad en la ciudad, sin importar su país de origen. Esta población incluye, de manera prioritaria, a niños, adolescentes, mujeres embarazadas y en período de lactancia, personas en situación de calle, personas con discapacidad, adultos mayores y quienes se encuentren en situación de vulnerabilidad.

En su rol de defensa de los derechos humanos, esta Personería busca asegurar que la población migrantes cuente con acceso a los servicios esenciales de salud, logrando la eliminación de barreras administrativas, en la protección de sus derecho y en la creación de mecanismos de monitoreo para asegurar la calidad y equidad en la atención

Estrategias que facilitan la atención a migrantes:

- Ofrezca un trato respetuoso y cordial igual que a un ciudadano nacional.
- Sea tolerante, respete las ideas y opiniones del migrante, aunque no coincidan con las propias, limitándose a procurar atender el usuario en lo que requiere.
- Evite los discursos, comportamientos y manifestaciones de xenofobia en contra de la población migrante venezolana, por el contrario, debe demostrarse empatía.



- Tenga en cuenta que son personas con una cultura y estilo de vida muy diferentes a la nuestra y por ello se debe tener comprensión y tacto en la atención.
- Adaptar los contenidos y el lenguaje, teniendo en cuenta las características culturales.
- Tenga en cuenta que no se pueden garantizar los derechos humanos de las personas migrantes sin un claro compromiso y sensibilidad por parte de las autoridades locales y de las organizaciones que desde la sociedad civil brindan apoyo y soporte a las personas en tránsito por la región.

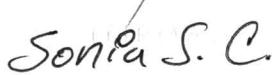
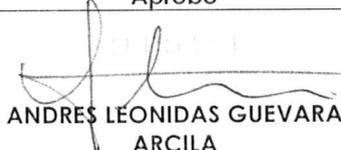
13. Evaluación de percepción de la Satisfacción del Ciudadano

Con el objetivo de recibir una debida retroalimentación sobre la calidad y oportunidad de los servicios que presta la Personería de Pereira periódicamente se aplica una encuesta de satisfacción, la cual se analiza semestralmente con el fin de identificar causas de insatisfacción que permitan implementar acciones de mejora.

14. Conclusión

El Manual de Atención al Ciudadano de la Personería de Pereira se ha diseñado con el propósito de garantizar un servicio accesible, inclusivo y respetuoso para toda la ciudadanía, promoviendo un trato digno y equitativo. Con cada directiva, la Personería reafirma su compromiso con la defensa de los derechos humanos, la justicia social y la atención integral a todos los habitantes de Pereira. Invitamos a nuestros funcionarios y ciudadanos a que trabajen juntos en el fortalecimiento de una cultura de servicio público que sea inclusiva, transparente y respetuosa de la diversidad, consolidando a la Personería como un ente al servicio de la equidad.

Pereira - Risaralda, noviembre 12 de 2024

 Leonardo Fabio Reales Chacón Personero de Pereira		
Elaboró	Revisó	Aprobó
 DIANA MARCELA GARCIA IBAÑEZ Asesora Oficina de Planeación, Gestión de Proyectos e Investigación	 SONIA STELLA CARONA CASTAÑO Asesora Oficina de Control Interno	 ANDRÉS LEONIDAS GUEVARA ARCILA Asesor Oficina Jurídica y de Gestión Humana (E)

MANUAL**PERSONERÍA DE
PEREIRA**

Código: PG-MA-02

Versión: 01

Vigencia: 10/09/2024

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
01	12/11/2024	Se crea manual