1. OBJETIVO

Establecer, estandarizar y asegurar la secuencia lógica para la recepción, análisis, trámite, interposición, asesoría y seguimiento de las quejas por vulneración de derechos fundamentales y acciones constitucionales (Tutelas, Derechos de Petición y Acciones Populares) interpuestas ante la Personería Municipal de Coveñas, garantizando el acceso oportuno a la justicia, la protección efectiva de los derechos de los ciudadanos y la correcta aplicación de los lineamientos del DAFP y MIPG.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia en la etapa de Planear con la identificación normada de la competencia en derechos humanos y la caracterización de los usuarios en el territorio; abarca la ejecución de la atención al ciudadano, la radicación formal, el estudio jurídico, la elaboración y radicación de las acciones constitucionales y la gestión de quejas en la etapa de Hacer; continúa con el control de términos legales, revisión de fallos y tableros de control en Verificar; y finaliza en la etapa de Actuar con las acciones de mejora institucional, incidentes de desacato en caso de incumplimiento y el reporte oficial de la gestión en el FURAG.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN INSTITUCIONAL

- **Operación por Áreas Funcionales y Sostenibilidad Fiscal:** La atención ciudadana, la asesoría jurídica y la sustanciación de las acciones constitucionales serán desarrolladas exclusivamente por el personal asignado a las Áreas Funcionales de la entidad. No se crearán cargos adicionales fijos ni dependencias orgánicas independientes, garantizando la observancia de los límites de gasto fiscal de la Ley 617 de 2000.
- **Celeridad y Gratuidad Absoluta:** Todos los servicios de asesoría, elaboración de tutelas, derechos de petición y trámites de quejas son estrictamente gratuitos. Tienen prioridad constitucional absoluta los sujetos de especial protección (niños, niñas, adultos mayores, mujeres gestantes, población víctima del conflicto y personas en condición de discapacidad).
- **Enfoque de Lenguaje Claro y Accesibilidad:** La orientación verbal y las respuestas escritas emitidas por la Personería deberán formularse bajo los parámetros de Lenguaje Claro del DAFP, asegurando una comunicación comprensible y dignificante para el ciudadano.

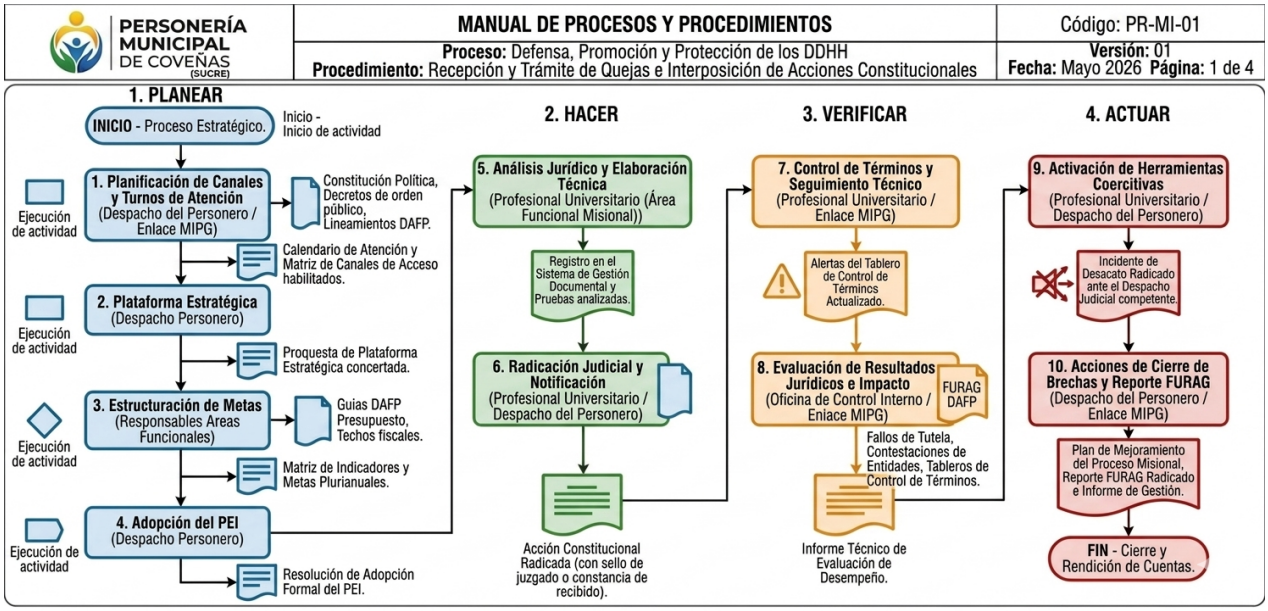
4. MATRIZ DETALLADA DE ACTIVIDADES (FLUJO DE PROCESOS MIPG)

Etapa PHVA	Actividad / Paso	Responsable	Descripción Técnica	Insumos (Entradas)	Productos (Salidas)
Planear	**1. Planificación de Canales y Turnos de Atención**	Despacho del Personero / Enlace MIPG	Diseñar el esquema operativo de atención ciudadana (presencial y digital), coordinando los turnos del personal técnico y profesional para asegurar cobertura permanente.	Constitución Política, Decretos de orden público, Lineamientos DAFP.	Calendario de Atención y Matriz de Canales de Acceso habilitados.
Planear	**2. Caracterización de Grupos de Valor**	Enlace MIPG / Profesional Universitario	Analizar de manera anticipada las problemáticas de derechos fundamentales más recurrentes en el municipio para preparar minutas y formatos estandarizados.	Estadísticas previas de vulneración, Alertas tempranas de la Defensoría del Pueblo.	Documento de Caracterización de Usuarios y Formatos Guía de Acciones Constitucionales.
Planear	**3. Definición de Metas de Gestión Judicial**	Responsables de Áreas Funcionales	Establecer los indicadores de oportunidad en la atención, tiempos de respuesta a quejas y el marco presupuestal asignado a la operación.	Guías de la Política de Servicio al Ciudadano (MIPG), Techos fiscales.	Tablero de Control de Tiempos y Metas de Protección de Derechos.
Hacer	**4. Recepción, Orientación y Radicación**	Profesional Universitario / Técnico de Planta	Atender al ciudadano, escuchar la relación de los hechos, recopilar las pruebas aportadas y radicar formalmente la queja o la solicitud de acción constitucional.	Solicitud ciudadana oral o escrita, Cédula de ciudadanía, Pruebas documentales.	Registro en el Sistema de Gestión Documental (Radicado de Queja / Solicitud).
Hacer	**5. Análisis Jurídico y Elaboración Técnica**	Profesional Universitario (Área Funcional Misional)	Estudiar los hechos y las pruebas. Determinar la viabilidad jurídica y proyectar el documento pertinente: Derecho de Petición,	Registro en el Sistema de Gestión Documental y Pruebas analizadas.	Proyecto de Acción Constitucional o Auto de Apertura / Traslado de la queja.

			Acción de Tutela, Acción Popular o traslado por competencia.		
Hacer	**6. Radicación Judicial y Notificación**	Profesional Universitario / Despacho del Personero	Firmar el documento formal por parte del Personero o el delegado, radicar ante los juzgados competentes o la entidad correspondiente y notificar al ciudadano.	Proyecto de Acción Constitucional aprobado y firmado.	Acción Constitucional Radicada (con sello de juzgado o constancia de recibido).
Verificar	**7. Control de Términos y Seguimiento Técnico**	Profesional Universitario / Enlace MIPG	Monitorear diariamente los estados judiciales y los plazos legales de los derechos de petición interpuestos para evitar vencimientos de términos.	Acción Constitucional Radicada y Estados Judiciales (Plataformas Rama Judicial).	Alertas del Tablero de Control de Términos Actualizado.
Verificar	**8. Evaluación de Resultados Jurídicos e Impacto**	Oficina de Control Interno / Enlace MIPG	Analizar el sentido de los fallos judiciales obtenidos (concedidos, negados) y auditar la oportunidad de la respuesta institucional al ciudadano frente a los estándares de MIPG.	Fallos de Tutela, Contestaciones de Entidades, Tableros de Control de Términos.	Informe Técnico de Evaluación del Proceso de Defensa de Derechos Humanos.
Actuar	**9. Activación de Herramientas Coercitivas**	Profesional Universitario / Despacho del Personero	Interponer Incidentes de Desacato o presentar quejas disciplinarias cuando las entidades accionadas incumplan las órdenes de los jueces de tutela o los fallos populares.	Fallo judicial incumplido, Evidencias aportadas por el ciudadano sobre la vulneración.	Incidente de Desacato Radicado ante el Despacho Judicial competente.
Actuar	**10. Acciones de Cierre de Brechas y Reporte FURAG**	Despacho del Personero / Enlace MIPG	Implementar planes de mejora en la atención ciudadana con base en las auditorías y	Informe de Control Interno, Base de datos consolidada de	Plan de Mejoramiento del Proceso Misional, Reporte FURAG

			consolidar los indicadores de protección de derechos para el reporte anual institucional.	quejas y acciones de la vigencia.	Radicado e Informe de Gestión.

5. PROCEDIMIENTOS DE FORMAS PARA DIAGRAMA DE FLUJO.



6. RESPONSABILIDADES DE FIRMA Y ADOPCIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

7. HISTORIAL DE CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción de la Modificación / Ajuste	Acto Administrativo de Soporte