

	FORMATO ÚNICO DE OFICIO DE LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA	Código: AC-FO-009
		Versión: 1
		Fecha de emisión: 30/06/2022

RESOLUCION 109-2025
(27 de noviembre de 2025)

**POR LA CUAL SE ADOPTA LA POLÍTICA ESTRATÉGICA DE
COMUNICACIONES, USO DE CANALES OFICIALES Y DESCONEXIÓN
DIGITAL DE LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA**

EL PERSONERO MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA

En uso de sus atribuciones constitucionales y legales, en especial las conferidas por el artículo 178 de la Ley 136 de 1994, la Ley 1551 de 2012, el Decreto 1083 de 2015, la Ley 1712 de 2014 y la Ley 2191 de 2022, y

C O N S I D E R A N D O:

Que la Personería Municipal de Floridablanca es un órgano de control integrante del Ministerio Público, cuya misión constitucional es la guarda y promoción de los derechos humanos, la protección del interés público y la vigilancia de la conducta oficial.

Que el artículo 168 de la Ley 136 de 1994 otorga a las Personerías Municipales autonomía presupuestal y administrativa, facultad que les permite organizarse internamente y definir sus propias políticas de gestión para el cumplimiento eficiente de sus funciones constitucionales como Ministerio Público."

"Que el Acuerdo Municipal No. 007 de 2012, por el cual se aprobó la Estructura Administrativa y la Planta de Personal de la Personería de Floridablanca, faculta al Personero Municipal para adoptar los manuales y políticas necesarias para la operación de la entidad.

Que el artículo 20 de la Constitución Política garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial.

 Personería de Floridablanca	FORMATO ÚNICO DE OFICIO DE LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA	Código: AC-FO-009
		Versión: 1
		Fecha de emisión: 30/06/2022

Que el numeral 15 del artículo 178 de la Ley 136 de 1994 asigna al Personero Municipal la función específica de divulgar los derechos humanos e instruir a los habitantes en su ejercicio, labor que requiere una estrategia comunicativa pedagógica, clara y permanente.

Que la Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, exige a los sujetos obligados adoptar medidas que garanticen la publicidad de sus actuaciones y el acceso ciudadano a la información.

Que el Decreto 1499 de 2017 actualizó el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), estableciendo en su séptima dimensión la *Información y Comunicación* como un eje transversal que articula la gestión institucional con la ciudadanía, garantizando el flujo de información veraz para la toma de decisiones y el control social.

Que la estrategia de Gobierno Digital (Decreto 1078 de 2015) insta a las entidades a utilizar las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) para mejorar la gestión y la relación con el ciudadano.

Que es imperativo regular el tratamiento de datos personales y derechos de imagen en las piezas comunicativas de la entidad, conforme a la Ley 1581 de 2012 y la Ley 1098 de 2006 (Código de Infancia y Adolescencia), dada la naturaleza sensible de la población atendida por la Personería.

Que la Ley 2191 de 2022 creó el derecho a la desconexión laboral, el cual debe ser reglamentado internamente para garantizar el goce efectivo del tiempo libre de los servidores públicos.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

TÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1. ADOPCIÓN Y OBJETO. Adóptese la Política Estratégica de Comunicaciones, Uso de Canales y Desconexión Digital de la Personería Municipal de Floridablanca. Esta política tiene por objeto establecer los lineamientos técnicos, jurídicos y administrativos para la gestión de la comunicación pública, el posicionamiento de la

	FORMATO ÚNICO DE OFICIO DE LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA	Código: AC-FO-009
		Versión: 1
		Fecha de emisión: 30/06/2022

identidad institucional, el uso responsable de canales digitales, la protección de datos en contenidos informativos y la garantía del derecho a la desconexión laboral.

ARTÍCULO 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN. La presente resolución es de obligatorio cumplimiento para todos los servidores públicos (nivel directivo, profesional, técnico y asistencial) y contratistas de prestación de servicios de la Personería Municipal de Floridablanca.

ARTÍCULO 3. PRINCIPIOS RECTORES DE LA COMUNICACIÓN.

1. **Transparencia y Publicidad:** Toda información producida es pública, salvo las reservas constitucionales y legales (especialmente en procesos disciplinarios y atención a víctimas).
2. **Veracidad y Oportunidad:** La información difundida será verificada, fidedigna y comunicada en tiempo real o prudencial para garantizar su utilidad.
3. **Lenguaje Claro y Accesible:** Se evitarán tecnicismos jurídicos innecesarios en la comunicación externa, garantizando formatos accesibles para personas con discapacidad (conforme a la directriz de Gobierno Digital).
4. **Protección de la Dignidad Humana:** La comunicación respetará la honra, el buen nombre y la intimidad de los ciudadanos, evitando la revictimización.
5. **Enfoque Diferencial:** La comunicación reconocerá la diversidad poblacional (género, etnia, ciclo vital, discapacidad) en sus mensajes y canales.

TÍTULO II: ESTRATEGIA Y GOBERNANZA COMUNICATIVA

ARTÍCULO 4. EJES ESTRATÉGICOS. La gestión de las comunicaciones de la Personería Municipal de Floridablanca se desarrollará a través de los siguientes ejes estratégicos:

1. **Comunicación Organizacional (Interna):** Orientada a fortalecer la cultura institucional, el sentido de pertenencia y el flujo eficiente de información entre los servidores públicos, garantizando que todos conozcan los objetivos misionales y actúen coordinadamente.
2. **Comunicación Informativa y Pública (Externa):** Enfocada en visibilizar la gestión del Ministerio Público, garantizar el acceso transparente a la información pública y promover la participación ciudadana y el control social efectivo sobre la administración municipal.

 Personería de Floridablanca	FORMATO ÚNICO DE OFICIO DE LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA	Código: AC-FO-009
		Versión: 1
		Fecha de emisión: 30/06/2022

3. **Comunicación para la Defensa de Derechos:** Eje transversal dirigido a la pedagogía constitucional y la promoción de los Derechos Humanos, utilizando un lenguaje claro e incluyente que empodere a la ciudadanía, especialmente a las poblaciones vulnerables.

ARTÍCULO 5. GLOSARIO. Para la correcta interpretación de la presente política, adóptense las siguientes definiciones:

1. **Comunicación Pública:** Flujo de información orientado a promover el ejercicio de la ciudadanía, la participación y el control social.
2. **Lenguaje Claro:** Estilo de redacción simple y directo que elimina barreras técnicas, permitiendo al ciudadano entender sus derechos y deberes.
3. **Vocería Oficial:** Competencia exclusiva para emitir declaraciones que comprometen la posición institucional de la Personería frente a terceros y medios.
4. **Canales Digitales:** Medios tecnológicos (web, redes sociales, intranet) gestionados por la entidad para la interacción con sus grupos de valor.

ARTÍCULO 6. CONFORMACIÓN Y FUNCIONES DEL COMITÉ DE COMUNICACIONES. Créase el Comité de Comunicaciones como instancia asesora y decisoria de la entidad.

6.1. Integrantes Permanentes: El Comité estará conformado por los siguientes servidores públicos, quienes actuarán con voz y voto:

1. El Personero Municipal, quien lo presidirá Código 015 Grado 07
2. El Director Administrativo y Financiero Código 009 Grado 02
3. El Técnico Administrativo Código 367, Grado 04 de la Dirección Administrativa y Financiera, quien ejercerá la Secretaría Técnica.

6.2. Funciones del Comité: a) Aprobar los lineamientos de las campañas comunicativas de alto impacto y manejo de crisis. b) Definir la posición institucional ante temas coyunturales que afecten la imagen de la Personería. c) Validar que los contenidos a publicar respeten la reserva legal de los procesos disciplinarios y la protección de datos de víctimas. d) Evaluar semestralmente los indicadores de gestión comunicativa.

	FORMATO ÚNICO DE OFICIO DE LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA	Código: AC-FO-009
		Versión: 1
		Fecha de emisión: 30/06/2022

PARÁGRAFO. El Comité se reunirá ordinariamente de manera trimestral y extraordinariamente cuando la situación lo amerite, previa convocatoria de la Secretaría Técnica.

ARTÍCULO 7. VOCERÍA OFICIAL. La vocería institucional recae exclusivamente en el Personero Municipal.

PARÁGRAFO 1: Los Personeros Delegados o Directores podrán actuar como voceros técnicos solo con autorización expresa y previa del Personero Municipal para temas específicos de su competencia.

TÍTULO III: CANALES OFICIALES Y PROTECCIÓN DE IMAGEN

ARTÍCULO 8. CANALES OFICIALES HABILITADOS.

1. **Portal Web:** www.personeriadefloridablanca.gov.co (Canal oficial para transparencia, trámites y servicios).
2. **Correo Electrónico:** Cuentas con dominio @personeriadefloridablanca.gov.co.
3. **Redes Sociales y Plataformas Digitales:** Se utilizarán las cuentas institucionales en las redes sociales y plataformas digitales que la entidad considere estratégicas para garantizar la interacción con la ciudadanía. La apertura, administración o cierre de dichas cuentas será gestionada exclusivamente por la Dirección de Gestión Administrativa y Financiera, y su relación detallada constará en los instructivos internos de la entidad.
4. **WhatsApp Institucional:** Canal oficial de interacción inmediata y orientación básica al ciudadano.

• **Funciones Específicas:**

1. Brindar orientación inicial sobre rutas de atención y requisitos para trámites ante la Personería.
2. Realizar agendamiento de citas para atención presencial en el Despacho o las Delegadas.
3. Difundir información pedagógica, boletines de prensa y alertas tempranas a la comunidad.

	FORMATO ÚNICO DE OFICIO DE LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA	Código: AC-FO-009
		Versión: 1
		Fecha de emisión: 30/06/2022

- **Limitación Legal:** Este canal **NO constituye medio de notificación personal** de actos administrativos de carácter particular (disciplinarios o administrativos), ni reemplaza la radicación formal de documentos que requieran solemnidad, salvo que el ciudadano haya otorgado su consentimiento expreso por escrito para ser notificado por medios electrónicos, conforme a lo dispuesto en el artículo 56 del CPACA, o exista algún impedimento para realizar la notificación personal en debida forma.

ARTÍCULO 9. TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES Y RESERVA LEGAL. En estricto cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y la jurisprudencia constitucional sobre el derecho a la intimidad, la Personería Municipal aplicará las siguientes reglas:

1. **Autorización de Imagen:** Se solicitará consentimiento previo, expreso e informado para el uso de la imagen de ciudadanos en piezas comunicativas, salvo en eventos públicos de carácter noticioso.
2. **Protección Reforzada (Sentencia T-025/04):** Queda prohibida la publicación, difusión o compartición por canales no encriptados (como chats de WhatsApp) de expedientes, rostros o datos que permitan identificar a víctimas del conflicto armado, declarantes, menores de edad (Ley 1098 de 2006) o sujetos disciplinables.
3. **Canales Seguros:** La transmisión de documentos con reserva legal o datos sensibles deberá realizarse exclusivamente a través del correo electrónico institucional certificado o el sistema de gestión documental (ventanilla única), prohibiéndose su envío mediante aplicaciones de mensajería instantánea personales.

ARTÍCULO 10. IDENTIDAD VISUAL. El uso del logo, escudo y colores institucionales deberá ceñirse estrictamente al Manual de Identidad Visual de la Personería. Queda prohibido a los funcionarios alterar, deformar o utilizar la imagen institucional para fines personales o políticos.

 Personería de Floridablanca	FORMATO ÚNICO DE OFICIO DE LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA	Código: AC-FO-009
		Versión: 1
		Fecha de emisión: 30/06/2022

ARTÍCULO 11. VALIDEZ JURÍDICA DE LA INTERACCIÓN EN REDES SOCIALES. Las redes sociales institucionales (Facebook, X, Instagram, etc.) constituyen canales de información, divulgación, pedagogía y diálogo ciudadano. Sin embargo, para efectos legales, de términos procesales y notificaciones, NO constituyen sede electrónica oficial. Las peticiones, quejas, reclamos o recursos que requieran una respuesta formal o acto administrativo deberán ser radicados exclusivamente a través del correo institucional pmf@personeriadefloridablanca.gov.co o presencialmente, conforme a lo dispuesto en el Título II del CPACA (Ley 1437 de 2011).

PARÁGRAFO. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 197 de la Ley 1437 de 2011, la Personería Municipal de Floridablanca habilita y dispone exclusivamente del buzón de correo electrónico notificacionesjudiciales@personeriadefloridablanca.gov.co para recibir las notificaciones de las providencias proferidas por los despachos judiciales. Se aclara que este canal no está habilitado para la recepción de PQRSD ni correspondencia administrativa general.

ARTÍCULO 12. IDENTIFICACIÓN DE GRUPOS DE VALOR Y LENGUAJE CLARO. Para garantizar la efectividad de la comunicación pública, la Personería adaptará sus mensajes según sus grupos de valor, priorizando el uso de Lenguaje Claro y formatos accesibles:

1. **Ciudadanía en general y Veedurías:** Lenguaje sencillo, pedagógico y libre de tecnicismos jurídicos innecesarios.
2. **Sujetos de Especial Protección (Víctimas, NNA, Adulto Mayor):** Canales preferenciales, empatía en la comunicación y formatos adaptados (braille, lengua de señas o audios cuando sea posible).
3. **Entidades y Sujetos Disciplinables:** Comunicación formal, técnica y a través de canales oficiales certificados.

ARTÍCULO 13. PROPIEDAD INTELECTUAL Y DERECHOS DE AUTOR. La titularidad de los derechos patrimoniales sobre cualquier obra (fotografías, videos, textos, diseños, software, bases de datos) creada por los servidores públicos o contratistas en cumplimiento de sus funciones o deberes contractuales, pertenece exclusivamente a la Personería Municipal de Floridablanca, de conformidad con el artículo 28 de la Ley 1450 de 2011. Ningún funcionario podrá utilizar dicho material para fines personales, políticos o comerciales sin autorización escrita del Personero Municipal.

	FORMATO ÚNICO DE OFICIO DE LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA	Código: AC-FO-009
		Versión: 1
		Fecha de emisión: 30/06/2022

TÍTULO IV: CULTURA ORGANIZACIONAL Y MANEJO DE LA INFORMACIÓN

ARTÍCULO 14. COMPROMISO CON LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL. La comunicación interna buscará fortalecer el sentido de pertenencia y el clima laboral. Toda comunicación entre servidores públicos deberá regirse por el respeto, la calidez y la oportunidad, entendiendo que el servidor público es el primer vocero de la entidad.

ARTÍCULO 15. CANALES HABILITADOS PARA LA ASIGNACIÓN DE ACTIVIDADES Y FUNCIONES. Para efectos de la coordinación laboral, impartición de directrices, asignación de tareas y seguimiento a compromisos, se establecen como canales oficiales válidos y de obligatoria consulta los siguientes:

1. **Para Funcionarios Públicos:** El correo electrónico institucional asignado y los grupos de WhatsApp o chats corporativos definidos por la entidad para la gestión interna.
2. **Para Contratistas:** El correo electrónico y el número de teléfono móvil (WhatsApp) que el contratista haya designado o suministrado para la ejecución de su contrato, incluyendo los grupos de trabajo de WhatsApp creados por la supervisión o las dependencias de la entidad.

PARÁGRAFO. Las instrucciones, requerimientos y convocatorias realizadas a través de estos canales se entenderán como formalmente comunicadas para el cumplimiento de las funciones o el objeto contractual, según corresponda. Lo anterior, sin perjuicio del respeto al derecho a la desconexión laboral reglamentado en el Título V de la presente resolución.

ARTÍCULO 16. PROTOCOLO DE CONFIDENCIALIDAD Y RESERVA. Los servidores públicos y contratistas que, en razón de sus funciones, tengan acceso a información privilegiada, expedientes disciplinarios en etapa de reserva o datos sensibles de víctimas, deberán guardar estricta confidencialidad. La divulgación no autorizada de esta información a través de canales personales o institucionales constituirá falta disciplinaria grave, de conformidad con el Código General Disciplinario y el compromiso de confidencialidad institucional.

	FORMATO ÚNICO DE OFICIO DE LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA	Código: AC-FO-009
		Versión: 1
		Fecha de emisión: 30/06/2022

TÍTULO V: POLÍTICA DE DESCONEXIÓN DIGITAL Y LABORAL

ARTÍCULO 17. DERECHO A LA DESCONEXIÓN. Se garantiza el derecho de los servidores públicos a no ser contactados y a no responder asuntos laborales a través de cualquier medio tecnológico (WhatsApp, correo, llamadas) fuera de la jornada ordinaria.

PARÁGRAFO. No estarán sujetos a lo dispuesto en el presente artículo:

1. Los servidores públicos que desempeñen cargos de dirección, confianza y manejo.
2. Aquellos que por la naturaleza de la actividad o función que desempeñan deban tener una disponibilidad permanente (como la fuerza pública, organismos de socorro o cargos con disponibilidad legalmente reglada).

ARTÍCULO 18. JORNADA LABORAL. Para efectos de esta política, se observará el horario definido en la Resolución 100 del 23 de agosto de 2024:

- **Lunes a Jueves:** 7:00 a.m. a 12:00 p.m. y 1:00 p.m. a 4:30 p.m.
- **Viernes:** 7:00 a.m. a 4:00 p.m. (Jornada continua).

ARTÍCULO 19. EXCEPCIONES A LA DESCONEXIÓN Y DISPONIBILIDAD. La garantía de desconexión laboral no aplicará en los siguientes casos taxativos, conforme al artículo 6 de la Ley 2191 de 2022:

1. Situaciones de fuerza mayor o caso fortuito que amenacen el orden público o los Derechos Humanos en el municipio, requiriendo la intervención inmediata del Ministerio Público.
2. Para los servidores públicos de Dirección, Confianza y Manejo, quienes por la naturaleza de sus funciones deben mantener disponibilidad permanente.

PARÁGRAFO 1. La disponibilidad exigida a los cargos de Dirección, Confianza y Manejo debe ejercerse bajo los principios de razonabilidad y proporcionalidad. El contacto fuera de la jornada laboral deberá limitarse a asuntos urgentes e impostergables, evitando conductas que puedan constituir Acoso Laboral en los términos de la Ley 1010 de 2006.

ARTÍCULO 20. ABSTENCIÓN DE ENVÍO. Los jefes de dependencia programarán el envío de correos y mensajes dentro del horario laboral. Si se envían fuera de este, el receptor no

	FORMATO ÚNICO DE OFICIO DE LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA	Código: AC-FO-009
		Versión: 1
		Fecha de emisión: 30/06/2022

estará obligado a responder hasta el inicio de la siguiente jornada hábil, sin que esto acarree sanción disciplinaria ni evaluación negativa de desempeño.

TÍTULO VI: PQRSD Y GESTIÓN DE CRISIS

ARTÍCULO 21. RECEPCIÓN DE PQRSD A TRAVÉS DE CANALES DIGITALES Y REDES SOCIALES. En cumplimiento de lo dispuesto por la Corte Constitucional (Sentencias T-230 de 2020 y C-951 de 2014) respecto a la garantía del derecho fundamental de petición por medios electrónicos, se establecen las siguientes reglas:

1. **Recepción Válida:** Si un ciudadano formula una Petición, Queja, Reclamo, Solicitud o Denuncia (PQRSD) clara y respetuosa a través de las redes sociales oficiales o el WhatsApp de la entidad, esta se entenderá como recibida para efectos de garantizar su derecho fundamental.
2. **Deber de Trámite (Encauzamiento):** El encargado de las comunicaciones (Community Manager) tendrá la obligación ineludible de: a) Tomar la captura o registro del mensaje. b) Radicarlo inmediatamente en el sistema de gestión documental oficial (Ventanilla Única) para generar el consecutivo legal. c) Informar al ciudadano, por el mismo medio digital, el número de radicado asignado para su seguimiento.
3. **Respuesta:** La respuesta de fondo no se notificará por la red social (para proteger datos sensibles), sino que se enviará al correo electrónico o dirección física que se le solicitará al ciudadano en el momento de la interacción inicial.

Este monitoreo se realizará dentro de la jornada laboral establecida.

ARTÍCULO 22. PROTOCOLO DE GESTIÓN DE CRISIS REPUTACIONAL. Ante situaciones que amenacen la imagen, credibilidad u operación de la entidad, se activará el Comité de Crisis, conformado por el Personero Municipal, el Asesor Jurídico y el Responsable de Comunicaciones. Este comité tendrá las siguientes atribuciones inmediatas:

1. **Centralización:** Asumir la vocería única y oficial. Se prohíbe a cualquier otro funcionario emitir declaraciones públicas sobre el hecho en crisis.
2. **Monitoreo:** Realizar seguimiento en tiempo real de medios y redes sociales para identificar noticias falsas o ataques.

	FORMATO ÚNICO DE OFICIO DE LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA	Código: AC-FO-009
		Versión: 1
		Fecha de emisión: 30/06/2022

3. **Respuesta Oportuna:** Emitir el comunicado oficial o la postura institucional dentro de las primeras horas de ocurrencia del hecho ("Hora de Oro"), previa validación jurídica para no comprometer la responsabilidad de la entidad.

TÍTULO VII: DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 23. MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO. La Oficina de Comunicaciones, en articulación con Planeación, presentará anualmente indicadores de gestión que midan:

- 1. **Alcance:** Número de ciudadanos impactados por las estrategias informativas.
- 2. **Oportunidad:** Tiempo de respuesta en canales digitales y PQRSD.
- 3. **Satisfacción:** Percepción de la ciudadanía frente a la claridad y utilidad de la información.

ARTÍCULO 24. TRANSICIÓN. Concédase un plazo de treinta (30) días calendario para la socialización de esta política y la firma de los formatos de autorización de uso de imagen por parte de los funcionarios.

ARTÍCULO 25. MEJORA CONTINUA. En aplicación del ciclo de gestión PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar) propio del Sistema Integrado de Gestión, la Oficina de Comunicaciones evaluará periódicamente el impacto de las estrategias comunicativas. Dicha evaluación se realizará mediante indicadores de gestión y encuestas de satisfacción ciudadana, cuyos resultados servirán de insumo para ajustar los planes de acción y garantizar la efectividad de la política.

ARTÍCULO 26. VIGENCIA. La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga todas las disposiciones internas que le sean contrarias.

Dada en Floridablanca, Santander, a los veintisiete (27) días del mes de noviembre del año dos mil veinticinco (2025).

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE


MARIO BARRAGAN PACHON

Personero Municipal de Floridablanca

Proyectó: 
Diana Lucia Penagos Duarte – CPS