



GOBERNACIÓN
de BOLÍVAR

ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Gobernación de Bolívar

Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión Documental

Vigencia 2021



Vía Cartagena - Turbaco, km 3, Sector Bajo Miranda, El Cortijo
Teléfono: 57-5-6517444

e-mail: contactenos@bolivar.gov.co • www.bolivar.gov.co



GOBERNACIÓN
de BOLÍVAR

INTRODUCCIÓN

Según lo establecido en el numeral 3.2.2.1. del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). “El servicio al ciudadano tiene como propósito facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad y a través de los distintos Canales. El Servicio al ciudadano se enmarca en los principios de información completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.”

La Gobernación de Bolívar en cabeza de la Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, coloca a disposición de los usuarios los instrumentos, canales y recursos necesarios para interactuar con la ciudadanía y dar trámite a sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias bajo todos los principios.

Objetivo

Garantizar el derecho de la ciudadanía a recibir un servicio digno, efectivo, de calidad, oportuno, cálido y confiable, bajo los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, que permita satisfacer sus necesidades y mejorar las capacidades de la Entidad para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos.

Alcance

Esta estrategia compromete a todos los servidores públicos y contratistas de la Gobernación de Bolívar en la interacción con los grupos de interés, por cualquiera de los canales con que cuenta la Entidad.



Vía Cartagena - Turbaco, km 3, Sector Bajo Miranda, El Cortijo
Teléfono: 57-5-6517444

e-mail: contactenos@bolivar.gov.co - www.bolivar.gov.co



GOBERNACIÓN de BOLÍVAR

Carta De Trato Digno

Corresponde al Departamento de Bolívar gestionar y promover el desarrollo integral de todos sus habitantes, mediante la adopción y ejecución de planes y programas generales que propicien el crecimiento económico y el desarrollo social sostenible, y crear las condiciones necesarias para la convivencia pacífica, mediante la concertación y el dialogo social, como forma no violenta de resolución de conflictos.

En desarrollo de su visión estratégica, la Gobernación de Bolívar tiene el compromiso de prestar un servicio equitativo, respetuoso, considerado, diligente e igualitario a todos los ciudadanos. En ejecución de dicho deber, lo invitamos a conocer sus:

- Derechos de los Ciudadanos
 1. Cualquier ciudadano, sea nacional o extranjero puede acudir y presentar peticiones.
 2. Ser tratado con respeto y dignidad.
 3. Presentar peticiones de manera verbal, escrita, u otros medios de comunicación y sin necesidad de apoderados.
 4. Obtener información y orientación actualizada sobre los requisitos que las normas exijan, haciendo uso de los diferentes canales de comunicación de la Entidad y fuera de las horas de servicio al público, es decir, a través de medios tecnológicos o electrónicos: www.bolivar.gov.co o contactenos@bolivar.gov.co
 5. Conocer el estado de cualquier actuación o trámite, a menos que exista reserva legal. Si no hay reserva legal, podrá obtener información de registros y archivos públicos de acuerdo a los términos dispuestos por la Constitución y las leyes, obteniendo copias de los respectivos documentos requeridos, los cuáles serán pagados por su cuenta.
 6. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones, según los plazos establecidos en la ley.





GOBERNACIÓN de BOLÍVAR

7. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, así como personas en estado de indefensión.
 8. Los niños y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos de acuerdo a su interés, con relación a su bienestar personal y protección especial, las cuales tendrán prioridad en el turno.
 9. Los niños, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor tendrán prioridad en el turno.
 10. Exigir la confidencialidad de su información.
 11. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
 12. Formular testimonios y aportar documentos o elementos de prueba en cualquier actuación administrativa de la cual tenga interés, para que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir, así mismo, tiene derecho a ser informado sobre el resultado correspondiente.
 13. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.
- Deberes de los Ciudadanos
 1. Cumplir la Constitución Política y las leyes
 2. Actuar de acuerdo al principio de la buena fe; dar testimonios verídicos y entregar documentos verdaderos. Evitar acciones que demoren los procesos, no dar testimonios ni entregar documentos falsos, no hacer afirmaciones temerarias o amenazantes.
 3. Ejercer con responsabilidad sus derechos.
 4. Tratar respetuosamente a los servidores públicos.





GOBERNACIÓN de BOLÍVAR

5. Respetar las filas y/o turnos asignados en los puntos de servicio al ciudadano.
6. Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
7. Mantener actualizada su información de contacto y/o novedades del núcleo familiar.

Canales de Servicios

Los canales de atención son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación, asistencia, entregar solicitudes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias relacionada con el que hacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general. Los canales de atención usados por la Gobernación de Bolívar son: presencial, telefónico, de correspondencia y virtual.

- Canal Presencial
Se realiza atención presencial a través del Centro Administrativo Departamental de la Gobernación de Bolívar ubicado en Carretera Cartagena-Turbaco Km. 3, Sector El Cortijo. Adicionalmente, a través de este canal el ciudadano podrá radicar peticiones y obtener acceso a la información sobre el estado de su trámite y una respuesta oportuna y eficaz a sus solicitudes en los plazos que establece la Ley.
- Canal Virtual
La Gobernación de Bolívar ha diseñado el formato PQRSD que se encuentra a disposición en el portal web de la Gobernación, el que se encuentra a disposición a través del siguiente link: <http://servicios.bolivar.gov.co/RadicacionExterna/Default.aspx> En el referido formulario se puede registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de actos de corrupción. Adicionalmente puede enviar sus inquietudes a





GOBERNACIÓN de BOLÍVAR

contactenos@bolivar.gov.co Las Notificaciones judiciales se enviarán única y exclusivamente al correo: notificaciones@bolivar.gov.co Además la Gobernación cuenta con un chat interactivo que se encuentra activo en la página web www.bolivar.gov.co

- Canal Telefónico

Todos los ciudadanos, sin necesidad de trasladarse al punto de atención o interponer un derecho de petición escrito, pueden acceder a la misma información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia de la Gobernación de Bolívar a través de nuestro canal telefónico: Línea fija (57)-(5)-6517444 Ext. 8000 de Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 3:00 p.m. (atención durante los días hábiles).

- Canal Escrito

Todos los ciudadanos sin necesidad de intermediarios pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos y denuncias por escrito a través de la ventanilla de radicación ubicada en Carretera Cartagena-Turbaco Km. 3, Sector El Cortijo. Adicionalmente puede incluir sus recomendaciones en los Buzones de Sugerencias.

Funciones Generales

Son funciones del grupo de servicio al ciudadano y de los canales de atención de la Gobernación de Bolívar, las siguientes:

1. Atender a los Ciudadanos

Cuando presenten, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas y solicitudes.

2. Orientar a los Ciudadanos

Cuando requieran información de consulta de los servicios que ofrece la entidad.

3. Recibir y Analizar la Sugerencia

Mejorar el funcionamiento de los canales de atención o la calidad de los servicios que presta la entidad a los ciudadanos.



Vía Cartagena - Turbaco, km 3, Sector Bajo Miranda, El Cortijo
Teléfono: 57-5-6517444

e-mail: contactenos@bolivar.gov.co - www.bolivar.gov.co



GOBERNACIÓN de BOLÍVAR

4. Recibir, responder y/o trasladar quejas y reclamos
Garantizar que los ciudadanos puedan expresar sus solicitudes y quejas a la autoridad competente y promover la transparencia en la gestión.
5. Realizar encuestas de percepción y mediciones
Identificar las características de los usuarios, necesidades y las expectativas, analizando y evaluando la satisfacción de los ciudadanos con los servicios de la entidad para mejorar los niveles de satisfacción y plantear acciones de mejora.

REQUISITOS MINIMOS PARA PRESENTAR UNA PETICION

- La designación de la autoridad a la que se le dirige.
- Nombres y Apellidos del solicitante y de su representante legal y/o apoderado.
- Dirección de recibo de correspondencia. (si el peticionario es una persona privada debe estar inscrita en el reglamento mercantil e indicar su dirección electrónica).
- Fundamento de la petición.
- Relación de documentos que se presentan al iniciar el trámite.
- La firma del peticionario cuando fuere el caso.
- La manifestación expresa si desea que la notificación se surta por email.

Líneas Estratégicas

- Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos: La Gobernación de Bolívar desarrollará estrategias de formación pedagógica y sensibilización hacia la ciudadanía, como garantes en la defensa y el cuidado de lo público, así como, de un servicio transparente y oportuno, teniendo en cuenta que las personas son sujetos de derechos y que el Estado debe garantizar el goce efectivo de los mismos.





GOBERNACIÓN de BOLÍVAR

- Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada: La Gobernación de Bolívar debe garantizar que la infraestructura física y tecnológica de los puntos de interacción al ciudadano tengan los siguientes atributos:
 - i) Accesibles: el espacio físico y los servicios que se prestan deben ser accesibles a todos, especialmente a los grupos más vulnerables sin discriminación, asequibles materialmente (localización geográfica o tecnología moderna) y al alcance de todos y todas.
 - ii) Suficientes: La infraestructura física y tecnológica debe estar en una cantidad suficiente.
- Cualificación de los equipos de trabajo: en este sentido, la Gobernación de Bolívar debe caracterizar y homogeneizar el perfil por competencias de los servidores públicos que atienden a los ciudadanos , fortalecer los modelos de gestión de Calidad y Control Interno en aras de brindar respuestas más oportunas, integrales y de calidad a las solicitudes; en este mismo sentido, debe desarrollar un plan de capacitaciones que permita a los funcionarios la formación, la estandarización de buenas prácticas y el buen servicio como principio.
- Articulación interinstitucional: Esta estrategia busca la comunicación de las diferentes dependencias con la Dirección de atención al Ciudadano y Gestión Documental, de manera que la información sobre planes, programas, promociones, campañas, trámites y servicios pueda ser brindada a la ciudadanía de manera oportuna.

