POLITICA DE ATENCION AL CIUDADANO.

GOBERNACION DE BOLIVAR
DICIEMBRE 2.021

CONTENIDO

1. INTRODUCCION
2. DEFINICION
3. OBJETIVO
4. ENFOQUE DE DERECHOS
5. PRINCIPIOS DE ATENCION AL CIUDADANO
6. PAUTAS DE COMPORTAMIENTO Y ATENCIÓN
7. CANALES DE SERVICIO
8. NORMATIVIDAD Y POLITICA
9. LINEAS ESTRATEGICAS
10. CARACTERISTICAS DE SERVICIO AL CIUDADANO
11. TERMINOS GENERALES

INTRODUCCION

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 los principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia, garantizando el goce efectivo de sus derecho, a su vez propender por el respeto a la diversidad étnica y cultural del país, la atención especial preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, en especial por la prestación de servicios que consideren las necesidades y condiciones específicas de sus beneficiarios. En este sentido la Gobernación de Bolívar con el fin de fortalecer las capacidades de los funcionarios públicos para el desarrollo de la democratización de la gestión pública y el servicio al ciudadano, definió instrumentos tales como el Plan de Servicio al Ciudadano, el ABC de Atención al Ciudadano, el Protocolo de Atención al Ciudadano y en esta oportunidad, presentamos la siguiente política, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en la Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano establecidos en el Decreto 2623 de 2009 Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.

DEFINICIÓN

Para efectos del presente documento se entenderá por Atención al Ciudadano, el derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente y digno a los servicios que presta la Entidad para satisfacer las necesidades y especialmente, para garantizar el goce efectivo de los demás derechos sin discriminación alguna o por razones de género, orientación sexual, pertenencia étnica, edad, lengua, religión o condición de discapacidad.

OBJETIVO

La Política de Atención al Ciudadano tiene como objetivo garantizar el derecho de la ciudadanía a recibir de las entidades públicas 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 la calidad de vida y Mejorar las capacidades de la Entidad para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos.

ENFOQUE DE DERECHOS

La Política de Atención al Ciudadano, se enfoca en garantizar la calidad y oportunidad en la atención, los servicios y trámites para los ciudadanos y ciudadanas, incorporando enfoques diferenciales (poblacional, de género y de derechos humanos). Así mismo, la interlocución y comunicación efectivas entre la administración y el ciudadano, posibilitando la creación de mecanismos de participación y coordinación con diferentes instancias de gobierno.

PRINCIPIOS DE LA ATENCION AL CIUDADANO

La Atención al Ciudadano en la Gobernación de Bolívar estará orientada y soportada en los siguientes principios; muchos de los cuales coinciden con los que se encuentran adoptados en el código de integridad de la Gobernación de Bolívar y otros instrumentos de gestión estratégica adoptados por esta entidad.

SERVICIO: La Gobernación de Bolívar desarrolla mecanismos efectivos para que los ciudadanos accedan con facilidad y oportunidad a los servicios que presta como entidad pública.

EFICIENCIA Y OPORTUNIDAD: La Gobernación de Bolívar presta un servicio basado en procesos y procedimientos ágiles y rápidos, disminuyendo los costos y las cargas innecesarias sobre los ciudadanos.

CALIDAD: Los asuntos tratados por la entidad pública son manejados de acuerdo a estándares de excelencia. Información completa y clara La Administración Pública se comunica a través de un lenguaje claro y comprensible, al tiempo que dispone de herramientas para mejorar la gestión de la información.

BUENA FE EN LAS ACTUACIONES: Implica el reconocimiento de la confianza en el actuar del otro como un pilar fundamental tanto de las acciones del ciudadano como las de la Administración Pública.

TRANSPARENCIA: Es la práctica de la gestión pública que orienta el manejo transparente y adecuado de los recursos públicos, la incorruptibilidad de los servidores y servidoras públicos, el acceso a la información, los servicios y la participación consiente en la toma de decisiones de ciudadanos y ciudadanas, que se hace mediante la interacción de los componentes, rendición de cuentas, visibilización de la información, la integralidad y la lucha contra la corrupción.

PARTICIPACIÓN: Es el reconocimiento de los derechos de la ciudadanía que propicia su intervención en los diferentes escenarios sociales, culturales, políticos, económicos y ecológicos, de manera activa y vinculante, para la toma de decisiones que la afecten.

EQUIDAD: La equidad está directamente relacionada con la justicia social, los seres humanos son iguales en dignidad y por tanto tienen las mismas oportunidades para su

desarrollo humano. La equidad está vinculada con la diversidad, por esto también debe expresarse en reconocimiento, inclusión y ausencia de discriminación por cualquier condición o situación.

RESPETO: Considera el valor de las personas por sí mismas, teniendo en cuenta sus intereses, necesidades, cualidades y reconociendo este trato tanto de los servidores a la ciudadanía, como de la ciudadanía a los servidores y así garantizar la sana convivencia dentro de la sociedad.

SOLIDARIDAD: Es el accionar que promueve, la cooperación, el respeto, compañerismo, familiaridad, claridad, generosidad y sensibilidad, articulada entre la ciudadanía y los actores del servicio, en causas que aporten al desarrollo individual y colectivo, privilegiando a quienes se encuentren en estado de indefensión y/o desventaja manifiesta frente al ejercicio, garantía y protección de sus derechos.

TERRITORIALIDAD: Pensar la política de Atención al Ciudadano desde el territorio, debe proporcionar el conocimiento necesario para desarrollar acciones diferenciales para las poblaciones referenciadas territorialmente, permitiendo proporcionar tratamiento especial a la población rural, o víctimas del conflicto armado interno, o que se encuentren en situación de indefensión o vulnerabilidad.

ATENCIÓN DIFERENCIAL PREFERENCIAL: En todos los puntos de atención al ciudadano, para efectos de las actividades de atención al público, garantizarán el derecho de acceso y establecerán mecanismos de atención preferencial a los grupos poblacionales previstos en ley. COBERTURA: La Gobernación de Bolívar es garante de la prestación del servicio de atención a la ciudadanía en todo el territorio del Departamento de Bolívar.

ACCESIBILIDAD: La Administración propende por un servicio cercano a la ciudadanía que le permita el ingreso a las diferentes líneas de atención sin barreras técnicas, físicas, económicas o cognitivas.

INCLUSIÓN: Es el conocimiento y reconocimiento de la ciudadanía como sujetos de derechos y deberes ante la Administración Departamental, sin distinciones geográficas, étnicas, culturales, de edad, género, económicas, sociales, políticas, religiosas y ecológicas.

INNOVACIÓN: A partir de la investigación y la generación del conocimiento se propende por el mejoramiento continuo del servicio aprovechando los desarrollos tecnológicos.

PAUTAS DE COMPORTAMIENTO Y ATENCION

ACTITUD: La mejor disposición de ánimo expresada en comportamientos verbales y corporales que generen confianza en quien solicita el servicio.

LENGUAJE CLARO: Este componente busca que los servidores públicos de la Gobernación de Bolívar, garanticen que el ciudadano obtenga información completa, clara, precisa y actualizada sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en que se atenderá su requerimiento o se gestionará su trámite, y con ello se adopte un lenguaje claro que al ser cercano, confiable y entendible le permita construir una relación con la ciudadanía y ser más eficiente en su gestión.

BUEN TRATO: Se refiere al comportamiento verbal manifestado en el tono de voz y la amabilidad, que le asegure al ciudadano su percepción como una persona digna.

PREOCUPACIÓN Y RESPETO POR EL CIUDADANO: El ciudadano debe tener una percepción inmediata de la calidad del servicio prestado y que es una prioridad para el funcionario colaborar en la solución de sus inquietudes LA IMPORTANCIA DE CUMPLIR CON “MI ROL”: Independientemente de mi rol en la Gobernación, YO debo sentir espontánea y sinceramente que un servicio de calidad es también MI responsabilidad.

ACTITUD DE SERVICIO: Es la disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; pensando como el ciudadano, conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado.

ACTITUD DE SERVICIO ENTRE SERVIDORES: Para una cultura del buen servicio, la solidaridad y el trabajo cooperativo deben ser una constante en el día a día.

CANALES DE SERVICIO

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 relacionada con el quehacer 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, buzón de sugerencias, de correspondencia y virtual. Estos canales, permiten a los ciudadanos, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el que hacer de la entidad y del Estado.

CANAL DE SERVICIO PRESENCIAL: La Gobernación de Bolívar dispone de ventanillas únicas de Atención al ciudadano, Así:

Sede Principal Turbaco Km3, Sector el Cortijo.
Sede- Carmen de Bolívar- Barrio Centro calle 23 número 50-34
Sede- magangué- En donde se encuentra la Dirección Territorial del Sur de Bolívar. Barrio San Martin, Avenida Diego Carvajal calle 16b número 1765

Adicionalmente, se desarrollan ferias de servicio al ciudadano, en los diferentes municipios del Departamento de Bolívar, las cuales permiten llevar el servicio de recibo y radicación de correspondencia, realizar trámites y solicitar servicios, a cada municipio.

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, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja.

Canal de Servicio Telefónico: Medio de comunicación telefónico con el que cuentan los grupos de valor caracterizados por la gobernación a través del cual pueden formular sus

peticiones, interrogantes o inquietudes ante el Grupo de Atención al Ciudadano o cualquier dependencia del Departamento. Se cuenta con las líneas telefónicas:

SEDE TURBACO - 605-6517444 EXTENSION 1214
SEDE EL CARMEN- EXTENSION 5000
SEDE MAGANGUE- EXTENSION 6000

Buzón de sugerencias: Medio de recepción de sugerencias, ubicado en la Sede Principal y sedes alternas de la Gobernación de Bolívar.

Acceso virtual: La Gobernación de Bolívar, cuenta con la página web: www.bolivar.gov.co espacio virtual donde el ciudadano puede acceder a toda su información, y a su vez, puede acceder al link: http://servicios.bolivar.gov.co/RadicacionExterna/Default.aspx donde se encuentra a disposición el formato PQRSD, espacio en el cual puede registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias de actos de corrupción.

Correo electrónico: La gobernación de Bolívar pone a disposición de los Bolivarenses y de los usuarios en general el correo electrónico contactenos@bolivar.gov.co, a través del cual desde cualquier ubicación es posible realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el que hacer de la entidad.

Chat Institucional: La gobernación de Bolívar cuenta con una herramienta virtual institucional CHAT, vinculado a la página web, a través del cual desde cualquier ubicación es posible realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el que hacer de la entidad y obtener información en tiempo real.

NORMATIVIDAD

NORMA	CONTENIDO
Constitución Política – Artículo 2	Son fines esenciales del estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la nación (…)
Constitución Política – Artículo 20	Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial
Artículo 47 Código de procedimiento administrativo CPACA	Señala los principios a los que debe ajustarse las actuaciones administrativas y establece los procedimientos y plazos generales de las mismas
Ley 57/85	Publicidad de los actos y documentos oficiales
Ley 190/93	Estatuto Anticorrupción
Decreto-ley 2150/95	Supresión de Trámites
Ley 324/96	Reconoce la lengua manual colombiana, como idioma propio de la comunidad sorda del país, establece el auspicio estatal para la investigación, la enseñanza y la difusión de la lengua manual colombiana y señala otras disposiciones en favor de la población sorda.

Ley 361/97	Establece mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones
Ley 489/98	Regula la gestión pública y reglamenta la organización y funcionamiento de la Administración Pública Nacional. Crea sistemas de calidad, control interno, desarrollo administrativo y democratización y control social de la gestión pública
Ley 527/99	Acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales.
Ley 594/00	Ley de Archivos. Establece como fin esencial de los archivos la facilitación de la participación de la comunidad y el control del ciudadano en las decisiones que los afecten
Ley 762 /02	Por medio de la cual se aprueba la Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad, suscrita en la ciudad de Guatemala, Guatemala, el siete (7) de junio de mil novecientos noventa y nueve (1999)
Ley 962/05	Ley Anti trámites.
Ley 982/05	Establece normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordo ciegas y se dictan otras disposiciones.
Ley 1171/07	Establece beneficios a las personas adultas mayores y señala requerimientos a las entidades públicas para la prestación de servicios
Ley 1251/08	Política de envejecimiento y adulto mayor.
Ley 1275/09	Establece lineamientos de política pública nacional para las personas que presentan enanismo y se dictan otras disposiciones

Ley 1341/09 Decreto 682 28 de noviembre/2016	Define principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - TIC-, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones. Señala que son deberes de todo servidor público, diciar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los reglamentos internos sobre el trámite de derechos de peticiones. (Manual de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la Gobernación de Bolívar)
Ley 962/05	Se dictan disposiciones de racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos
Ley 1171/07	Se establecen beneficios a las personas adultas mayores de 65 años, artículo 1, 2, 9
Ley 1474/ 11	Estatuto Anticorrupción, arts. 73, 74, 75, 76, 78, 80
Decreto 4669/05	Reglamenta la creación del Grupo de Racionalización y Automatización de Trámites -GRAT y el procedimiento que debe seguirse para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley
Decreto 3246/07	Modifica el Decreto 1145 de 2004 que desarrolla el Sistema General de Información Administrativa del Sector Público, SUIP
Decretos 2474/08; 2025/09; 127/09	Promoción de la utilización de medios electrónicos en la contratación pública con el propósito de hacer visibles a todos los ciudadanos los procesos de licitación, adjudicación y contratación de la Administración Pública. Recoge el aporte

	del Decreto 2170 de 2002 que impulsó la puesta en marcha del Portal Único de Contratación del Estado a través del cual se centraliza y difunde de manera permanente y actualizada la información sobre todos los procesos de contratación pública
Decreto 2623/09	Crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano
Decreto - ley 019/12	Se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
Conpes 3650/10	Se establece la importancia estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea
Conpes 3649/10	Se establece la Política Nacional de Servicio al Ciudadano

Fuente de lenguaje claro: www.dnp.gov.co

LÍNEAS ESTRATÉGICAS

Para cumplir con el objetivo de la Política de servicio al ciudadano se contemplan las siguientes 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.

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:

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.

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 diferente 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.

CARACTERISTICAS DEL SERVICIO AL CIUDADANO

Serán características del Servicio a la Ciudadanía, los que reflejen las expectativas de ciudadanos y ciudadanas en la prestación del servicio en el marco del Estado Social de Derecho así:

Cálido Y Amable: Brindar a nuestros ciudadanos y ciudadanas el servicio solicitado de una manera cortes, gentil y sincera, otorgándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con su condición humana denotando su importancia con un correcto y adecuado trato.

Rápido: El servicio debe ser ágil, eficiente, en el tiempo establecido y en el momento solicitado.

Respetuoso, Digno Y Humano: Es el servicio imparcial, igualitario que se debe proporcionar a la ciudadanía y ciudadanas, reconociéndolos como seres humanos en sus diferencias, intereses, necesidades y cualidades

Efectivo: El servicio debe responder a las necesidades y solicitudes de la ciudadanía, siempre que éstas se enmarquen dentro de las normas y principios que rigen el accionar del servicio público

Confiable: El servicio se debe prestar de tal forma que la ciudadanía confíe en la precisión de la información suministrada y en la calidad de los servicios recibidos, respondiendo siempre con transparencia y equidad

TERMINOS GENERALES

- Personal De Atención Al Ciudadano.

La Gobernación de Bolívar procurará a través de la Dirección de Función Pública, seleccionar los candidatos a un cargo para los puntos de atención al ciudadano, teniendo en cuenta el perfil y competencias mínimas señaladas por los estándares vigentes.
El perfil y las competencias mínimas serán revisados periódicamente por la Dirección de Función Pública y se ajustarán de acuerdo a las necesidades del servicio.

- Dirección Y Coordinación De La Política Pública De Servicio A La Ciudadanía.

La Secretaría General a través de la Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión Documental ejercerá la dirección y coordinación de la Política de Atención al Ciudadano. Para ello, esta Dependencia podrá desarrollar protocolos para garantizar los estándares de calidad de servicio, los cuales serán de obligatorio cumplimiento.

- Seguimiento, Y Evaluación De La Política Pública De Servicio Al Ciudadano.

Será responsabilidad de la Secretaría General en cabeza de la Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión Documental la evaluación y el seguimiento de la presente política.

- Deber De Aplicación De La Política Pública De Servicio A La Ciudadanía.

La aplicación, coordinación, seguimiento y evaluación de la Política de Atención al Ciudadano, constituye un deber para todos los Secretarios, Directores, Jefes de Departamento, servidores, funcionarios y contratistas de la Gobernación de Bolívar, según lo establecido en el numeral 1º del artículo 34 de la Ley 734 de 2002 cuando así corresponda