



**PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**Secretaría General**  
**Gobernación de Bolívar**

Vía Cartagena - Turbaco, Km 3  
Sector Bajo Miranda, El Cortijo  
Tel.: 57-605-6517444  
e-mail: [contactenos@bolivar.gov.co](mailto:contactenos@bolivar.gov.co)  
[www.bolivar.gov.co](http://www.bolivar.gov.co)





**PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**Secretaría General**  
**Gobernación de Bolívar**

**VICENTE ANTONIO BLEL SCAFF**  
**Gobernador de Bolívar**

**DIANA CAROLINA ARIZA ORTEGON**  
**Secretaría General**

**GENOVEVA MOGOLLON JARABA**  
**Directora de Atención al ciudadano**

**NESLY NASCIRA MARTINEZ MONTALVO**  
**Asesora de Despacho**

**15 de junio de 2.022**

Vía Cartagena - Turbaco, Km 3  
Sector Bajo Miranda, El Cortijo  
Tel.: 57-605-6517444  
e-mail: [contactenos@bolivar.gov.co](mailto:contactenos@bolivar.gov.co)  
[www.bolivar.gov.co](http://www.bolivar.gov.co)





## Tabla de contenido

### I. Generalidades

1. Introducción .....	5
2. Objetivo .....	6
3. Alcance de los protocolos de atención al ciudadano de la Gobernación de Bolívar.....	6
4. Alcance Legal .....	7
5. Elementos comunes a todos los canales .....	8
5.1. Atributos del buen servicio .....	8
5.2. Actitud .....	9
5.3. Atención a personas alteradas ... ..	10
5.4. Lenguaje (comunicación verbal y no verbal) .....	11
5.5. Atención de reclamos.....	12

### II. Protocolos de atención con enfoque diferencial.

6. Tipos de discapacidad .....	13
6.1. Recomendaciones generales.....	15
6.2. Atención a personas con discapacidad física o motora .....	16
6.3. Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacusias .....	17
6.4. Atención a personas con discapacidad visual .....	18
6.5. Atención a personas sordo ciegas .....	20
6.6. Atención a personas con discapacidad cognitiva .....	21
6.7. Atención a personas con discapacidad mental .....	21
6.8. Atención a personas de talla baja .....	22
7. Atención a grupos étnicos .....	22



**PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
Secretaría General  
Gobernación de Bolívar

8. Atención a población adulta mayor .....	22
9. Atención a niños y adolescentes .....	24
10. Atención a población LGBTI .....	24

**III. Canales de atención al ciudadano.**

11. Canal de atención presencial.....	27
12. Canales de atención digital.....	28
12.1. Acceso virtual.....	28
12.2. Atención por correo electrónico .....	28
12.3. Atención por chat .....	28
12.4. Atención por redes sociales .....	29
13. Canal de atención telefónica.....	37

**IV. Derechos y deberes**

14. Derechos de los Ciudadanos.....	39
15. Deberes de los Ciudadanos.....	39
16. Deberes de los servidores públicos de la Gobernación de Bolívar .....	39

**V. Trámite para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.**

17. Manual de peticiones quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. ....	40
17.1. Fundamentos normativos.....	40
17.2. Principios orientadores.....	41
17.3. Derechos del Peticionario.....	41
17.4. Respuesta .....	42
17.5. Deberes del peticionario.....	42

Vía Cartagena - Turbaco, Km 3  
Sector Bajo Miranda, El Cortijo  
Tel.: 57-605-6517444  
e-mail: [contactenos@bolivar.gov.co](mailto:contactenos@bolivar.gov.co)  
[www.bolivar.gov.co](http://www.bolivar.gov.co)





**PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**Secretaría General**  
**Gobernación de Bolívar**

<b>17.6.</b>	Requisitos mínimos para presentar la petición.....	42
<b>17.7.</b>	Tiempos de respuesta a derechos de petición.....	43
<b>VI.</b>	Bibliografía.....	43

Vía Cartagena - Turbaco, Km 3  
Sector Bajo Miranda, El Cortijo  
Tel.: 57-605-6517444  
e-mail: [contactenos@bolivar.gov.co](mailto:contactenos@bolivar.gov.co)  
[www.bolivar.gov.co](http://www.bolivar.gov.co)





**PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**Secretaría General**  
**Gobernación de Bolívar**

Vía Cartagena - Turbaco, Km 3  
Sector Bajo Miranda, El Cortijo  
Tel.: 57-605-6517444  
e-mail: [contactenos@bolivar.gov.co](mailto:contactenos@bolivar.gov.co)  
[www.bolivar.gov.co](http://www.bolivar.gov.co)





## 1. Introducción

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.



**PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**Secretaría General**  
**Gobernación de Bolívar**

## **2. 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.

Vía Cartagena - Turbaco, Km 3  
Sector Bajo Miranda, El Cortijo  
Tel.: 57-605-6517444  
e-mail: [contactenos@bolivar.gov.co](mailto:contactenos@bolivar.gov.co)  
[www.bolivar.gov.co](http://www.bolivar.gov.co)







### 3. Alcance de los protocolos de atención al ciudadano de la Gobernación de Bolívar.

La atención al ciudadano es una de las más nobles funciones del Estado y sus entidades, pues mediante esta se atiende las demandas de la ciudadanía, en el caso de la Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión Documental de la Gobernación de Bolívar, quien se encuentra comprometida con el mejoramiento continuo en sus procesos y procedimientos, para brindar un mejor servicio a los ciudadanos que confían en el procedimiento que esta dirección realiza, fundamentado en el Decreto No. 682 de 28 de noviembre de 2016 expedido por la Gobernación de Bolívar, la Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, crea un protocolo de atención al ciudadano para garantizar la eficiencia y eficacia en la atención oportuna y de calidad al usuario. Con fundamento en lo anotado, la entidad departamental, adopta los Protocolos de Servicio al Ciudadano para los distintos canales de servicio dispuestos por el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación - DNP, con lo cual busca ordenar y mejorar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos. Los protocolos de servicio unifican y capitalizan las experiencias exitosas, optimizan los recursos y la capacidad de respuesta, y mejoran la calidad de vida de quienes atienden y de quienes consultan, al igual que incluye la Atención Preferencial al momento de atender de manera presencial a personas en condición de discapacidad.

Esta iniciativa surge del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, del cual hace parte el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación - DNP, quienes elaboraron los lineamientos generales aplicables de atención al Estado para los distintos canales de servicio, con nuevos parámetros más incluyentes, informados, y el cual hoy se adapta en el Departamento.



#### 4. Alcance Legal

Actualmente los planes, programas y protocolos con los cuales se quiera implementar una buena atención de servicio al Ciudadano de la Gobernación de Bolívar, se encuentran soportadas en el Decreto 2623 de 2009, “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano” (SNSC), como instancia coordinadora para la Administración Pública del Orden Nacional de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la Administración al servicio del ciudadano. (Artículo 1).

De acuerdo con el artículo 2 de este decreto, el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano se complementa y articula con los Sistemas de Control Interno, Desarrollo Administrativo, de Gestión de Calidad y con la política de racionalización de trámites establecidos en las Leyes 87 de 1993, 489 de 1998, 872 de 2003 y 962 de 2005, respectivamente.

#### 5. Elementos comunes a todos los canales de atención

##### 5.1. Atributos del buen servicio

Un servicio de calidad debe cumplir con ciertos atributos relacionados con la expectativa que el ciudadano tiene sobre el servicio que necesita. Como mínimo, el servicio debe ser:

**Respetuoso:** Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias.

**Amable:** Cortés pero también sincero.



**PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**Secretaría General**  
**Gobernación de Bolívar**

**Confiable:** De la manera prevista en las normas y con resultados certeros.

**Empático:** El servidor percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar.

**Incluyente:** Servicio al ciudadano de calidad para todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones.

**Oportuno:** Servicio prestado en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano.

**Efectivo:** Resuelve lo pedido.

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano, debe satisfacer a quien lo recibe; esto supone comprender las necesidades de los usuarios, lo que a su vez exige escuchar al ciudadano e interpretar bien sus necesidades.

Los servidores públicos, entonces, deben:

- Informarse sobre los formatos, plantillas o guiones de atención definidos por la gobernación para responder las peticiones ciudadanas.
- Conocer los trámites y servicios que presta la entidad -incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención durante su turno-.
- Seguir el procedimiento -el conducto regular- con aquellos temas que no pueda solucionar y ante alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, debe comunicarlo a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

Por último, un servidor público bajo ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al ciudadano. Hacerlo, además de

Vía Cartagena - Turbaco, Km 3  
Sector Bajo Miranda, El Cortijo  
Tel.: 57-605-6517444  
e-mail: [contactenos@bolivar.gov.co](mailto:contactenos@bolivar.gov.co)  
[www.bolivar.gov.co](http://www.bolivar.gov.co)





violentar los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.

## 5.2. Actitud

Según la Real Academia Española, la actitud es la disposición de ánimo de una persona, expresada mediante diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz o los gestos.

Se espera de los servidores públicos que atienden a los ciudadanos una actitud de servicio, entendida como su disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; no se trata tanto de pensar en el ciudadano sino como el ciudadano, ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado. En este sentido, el servidor público debe:

- Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano.
- Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.
- Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio.

## 5.3. Atención a personas alteradas

En muchas ocasiones llegan a la gobernación de Bolívar ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados, o furiosos, a veces por desinformación. En estos casos, se recomienda:

- Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse



- agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.
- Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
  - Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
  - No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
  - No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
  - Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
  - Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.

Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.

#### 5.4. Lenguaje

Por medio del lenguaje los seres humanos expresan sus necesidades y experiencias. Esta sección propone algunas recomendaciones:

- El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases que expresen cortesía como: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?” siempre son bien recibidas.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc. Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.



**PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**Secretaría General**  
**Gobernación de Bolívar**

- Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

No siempre se puede dar al ciudadano la respuesta que él espera. Por lo anterior, cuando se niegue una solicitud las cosas deben decirse como son, sin rodeos, pero ofreciendo todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón. He aquí algunas pautas que pueden ayudar a que la negativa sea mejor recibida:

- Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.

Asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

### **5.5. Atención de reclamos**

Cuando un servidor público recibe un reclamo, tácitamente está comprometiéndose a hacer todo lo posible para resolver la inconformidad. Por ello debe:

- Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano.
- Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el ciudadano está solicitando.

Vía Cartagena – Turbaco, Km 3  
Sector Bajo Miranda, El Cortijo  
Tel.: 57-605-6517444  
e-mail: [contactenos@bolivar.gov.co](mailto:contactenos@bolivar.gov.co)  
[www.bolivar.gov.co](http://www.bolivar.gov.co)





- Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
- Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida.

Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de que el ciudadano haya interpuesto un derecho de petición.

## II. Protocolos de atención con enfoque diferencial.

Según el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano - PNSC (2017) el servicio al ciudadano busca facilitar la relación de todas de las personas con el Estado y permitir el acceso a derechos y cumplimiento de deberes; por eso en este capítulo, se desarrollan los protocolos de servicio con enfoque diferencial para reconocer en el marco de la gestión de servicio a los diferentes grupos poblacionales, comunidades o tipos de usuarios que hoy conforman nuestro país y requieren acercarse a los servicios o trámites suministrados por las Entidades.

Adicionalmente, nuestro protocolo de servicio al ciudadano establece los parámetros para brindar un servicio integral, de calidad y eficiente a las personas que hacen parte de nuestro deber misional y es de gran importancia la atención prioritaria a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas con discapacidad y personas de talla baja.

### 6. Tipos de discapacidad

Para referirse de manera general a la población con discapacidad, se debe usar el término personas con discapacidad, como se plantea en la Convención sobre los





**PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**Secretaría General**  
**Gobernación de Bolívar**

derechos de las personas con discapacidad de las Naciones Unidas y la Ley 1346 de 2009.

**TIPO DE DISCAPACIDAD**

**Discapacidad Sensorial**

**EN QUE CONSISTE**

Hace referencia a aquellas personas afectadas por ciertas alteraciones de algún los sentidos para este caso oído, la vista o ambas.

- **La discapacidad sensorial auditiva** se refiere a las personas que presentan de forma permanente alteraciones en las funciones auditivas como localización, tono, volumen y calidad de los sonidos. En esta categoría se pueden encontrar personas sordas sin posibilidad de percibir sonido alguno, personas con dificultades graves o importantes para oír sonidos de sirenas, alarmas, dispositivos de advertencia, o personas que, debido a una pérdida o la reducción de la capacidad auditiva, se les dificulta entender una conversación en un tono normal.

- **La discapacidad visual moderada y la discapacidad visual grave** se reagrupan comúnmente bajo el término «baja visión»; la baja visión y la ceguera representan conjuntamente el total de casos de discapacidad visual.

- **La discapacidad multisensorial**, es resultado de la combinación de dos o más deficiencias sensoriales (visual y auditiva).

**Discapacidad Física Motora**

Se refiere a personas que tienen una limitación del movimiento ausencia o parálisis de una,

Vía Cartagena – Turbaco, Km 3  
Sector Bajo Miranda, El Cortijo  
Tel.: 57- 605-6517444  
e-mail: [contactenos@bolivar.gov.co](mailto:contactenos@bolivar.gov.co)  
[www.bolivar.gov.co](http://www.bolivar.gov.co)







**PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**Secretaría General**  
**Gobernación de Bolívar**

dos, tres extremidades, puede manifestarse como:

- *Paraplejia*: Parálisis de las piernas.
- *Cuadriplejia*: Parálisis de las cuatro extremidades o amputación.

**La talla baja** es una condición física cuya característica de estatura están por debajo de los estándares que corresponde para la edad.

**Discapacidad Cognitiva**

Es la disminución en las habilidades cognitivas e intelectuales de un individuo, entre las más conocidas están el síndrome Down, síndrome de asperger o autismo entre otras.

**Discapacidad Mental**

Se refiere a personas que presenta una alteración bioquímica que afecta su forma de pensar, sus sentimientos, su humor, su habilidad de relacionarse con otros, por ejemplo, personas con esquizofrenia o con trastornos bipolar.

**Discapacidad Múltiple**

Las personas con discapacidad múltiple son aquellas que presentan más de una deficiencia sea sensorial, física o mental.

**6.1. Recomendaciones generales:**

En los puntos de contacto, durante la jornada de atención al público se debe contar con un servidor público o colaborador ubicado al ingreso para hacer el filtro quien debe tener presente:

Vía Cartagena – Turbaco, Km 3  
Sector Bajo Miranda, El Cortijo  
Tel.: 57-605-6517444  
e-mail: [contactenos@bolivar.gov.co](mailto:contactenos@bolivar.gov.co)  
[www.bolivar.gov.co](http://www.bolivar.gov.co)





**PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**Secretaría General**  
**Gobernación de Bolívar**

- Si se requiere información general, brindar la información verbal y/o entregarla impresa, evitando que ciudadano tome un turno y espere innecesariamente por la atención.
- Si se evidencia que el ciudadano presenta algún tipo de condición especial asegurarse de que se brinde una atención prioritaria, generando turno preferencial.
- Si la persona con discapacidad está acompañada y usted requiere más información, no dude en preguntar directamente para no excluirla del proceso.
- Presentar una actitud de servicio para cubrir todas aquellas actividades que la persona no pueda realizar por sí misma.
- El servidor público o colaborador debe brindar atención, teniendo en cuenta la condición especial que presente, aportando para ello su máximo esfuerzo por concluir la atención en el menor tiempo posible, garantizando que la información sea clara, útil y que satisfaga las necesidades del ciudadano.

## **6.2. Atención a personas con discapacidad física o motora**

- Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a corta distancia.
- Procurar que las personas que usan muletas, las dejen siempre a su alcance.
- Identificar la ruta adecuada para movilizarse con mayor comodidad y amplitud dentro del punto de contacto hasta el punto de atención y/u oficina de destino.
- Si se va a mantener una conversación de mayor duración con una persona que va en silla de ruedas, situarse a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible y sin posturas forzadas.
- Antes de empujar la silla, preguntar siempre a la persona por el manejo de la misma.
- Ayudar si debe de transportar objetos.

Vía Cartagena – Turbaco, Km 3  
Sector Bajo Miranda, El Cortijo  
Tel.: 57-605-6517444  
e-mail: [contactenos@bolivar.gov.co](mailto:contactenos@bolivar.gov.co)  
[www.bolivar.gov.co](http://www.bolivar.gov.co)





**PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**Secretaría General**  
**Gobernación de Bolívar**

- No apoyarse en la silla de ruedas de una persona que la está utilizando, es parte de su estación corporal.
- No tocar ni cambiar de lugar los instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón, sin antes pedir permiso o mencionarlo a la persona.
- Cuando deba acompañar a la persona, caminar despacio, con auxilio o no de aparatos y bastones, ir al ritmo de ella.
- Cuando se empuje la silla de ruedas de una persona y se detenga para conversar con alguien, girar la silla de frente para que la persona también pueda participar de la conversación.
- Conducir la silla sujetándola con las dos manos y por la parte de atrás.
- Al llegar al destino, ubicar la silla en un sitio adecuado y verificar que ponga el freno.
- Para bajar escaleras colocar la silla de frente e inclinarla hacia atrás y bajarla lentamente.
- Para subir escaleras ubicarse de espalda a la misma, inclinar la silla hacia atrás y hacia arriba.
- Si fuese necesario un desalojo por la escalera de emergencia, el ciudadano de la silla de ruedas debe ser cargado en brazos.

### **6.3. Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacusias**

- Determinar en primera instancia cual es el canal comunicativo empleado por el ciudadano sordo, sea el lenguaje de señas, español escrito u oral.
- Si el ciudadano puede entender el español oral a través de la lectura de labios:
  - ✓ Ubicarse dentro del campo visual de la persona sorda.
  - ✓ Hablar despacio y mirando a la persona.
  - ✓ No voltear la cara.

Vía Cartagena – Turbaco, Km 3  
Sector Bajo Miranda, El Cortijo  
Tel.: 57-605-6517444  
e-mail: [contactenos@bolivar.gov.co](mailto:contactenos@bolivar.gov.co)  
[www.bolivar.gov.co](http://www.bolivar.gov.co)





**PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**Secretaría General**  
**Gobernación de Bolívar**

- ✓ No cubrirse la boca mientras da la información.
  - ✓ Si se va a escribir que sea breve y conciso.
  - ✓ Evitar ruidos ambientales y que otras personas hablen al tiempo.
  - ✓ Si ella no está prestando atención, tocar levemente en el hombro.
  - ✓ Utilizar frases cortas y precisas para dar alguna indicación a la persona.
- 
- Dirigir siempre la mirada a la persona, hablar claramente sin exagerar la vocalización de las palabras.
  - Si el ciudadano pide que hable con más volumen, seguir su instrucción, pero no subir mucho el tono de voz, puede creer que lo está gritando.
  - No es necesario gritar porque, aunque el mensaje sea positivo, en este caso el rostro es lo que el interlocutor percibe, al no captar el contenido de las palabras solo ve un rostro tenso y hostil, que intenta comunicarse.
  - Evitar sobreponer la cultura oyente por encima de la cultura sorda.
  - Emplear frases breves y concisas, gestos y signos sencillos.
  - Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.
  - La persona sorda suple el canal auditivo con la vista y el tacto. Por lo tanto, es útil en ocasiones, ayudarse con la escritura para completar la expresión oral y poder transmitir un mensaje.
  - Aún si el ciudadano está acompañado o dispone de un intérprete, dirigirse directamente al ciudadano y no a su acompañante.
  - Si un ciudadano sordo se comunica a través de la lengua de señas tenga en cuenta:
  - Al momento de hacer contacto con personas con discapacidad auditiva, el servidor de la Sección de Atención al Ciudadano, debe conectarse con el Centro de Relevo, a fin de tener una comunicación bidireccional entre la persona sorda y el asesor.
  - Esta comunicación se desarrolla a través de una plataforma tecnológica que cuenta con intérpretes de Lengua de Señas Colombiana –LSC en línea, que permite interactuar y atender en debida forma el requerimiento.

Vía Cartagena – Turbaco, Km 3  
Sector Bajo Miranda, El Cortijo  
Tel.: 57-605-6517444  
e-mail: [contactenos@bolivar.gov.co](mailto:contactenos@bolivar.gov.co)  
[www.bolivar.gov.co](http://www.bolivar.gov.co)





**PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
Secretaría General  
Gobernación de Bolívar

Para acceder el Centro de Relevos se debe tener en cuenta el procedimiento que se encuentra descrito en el siguiente link:  
<https://llamadas.centroderelevo.gov.co:8443/LivechatClient2018/iframe.html>

- Ser consciente que va a tomar un poco más de tiempo atenderla.
- Si el canal comunicativo es el español escrito, escribir frases cortas y concretas, emplear un lenguaje sencillo o acudir a la demostración para hacerse entender.

#### **6.4. Atención a personas con discapacidad visual**

Recuerda que existen dos tipos de discapacidad visual, la ceguera total y la baja visión, cada una de ellas requiere herramientas y estrategias distintas a la hora de brindar un servicio diferencial. Entre las barreras que los ciudadanos con ceguera encuentran con frecuencia son principalmente de orientación y movilidad, las cuales pueden eliminarse desde el uso de estrategias tales como:

- Saludar claramente a la persona, presentarse con nombre y apellido.
- Hablar y prestar atención al interlocutor, a pesar de que no pueda verle las personas ciegas o con baja visión perciben de donde procede la fuente de voz e identifican si mientras le hablan, se mira en otra dirección.
- Llamar a la persona por el nombre para que tenga claro que se dirige a ella.
- Hablar siempre de frente para que reciba el sonido adecuadamente.
- Usar todo el tiempo la comunicación oral.
- Una vez asignado el turno preferencial preguntar a la persona si desea y necesita ayuda para desplazarse por el lugar.
- Si la persona acepta la ayuda no tomarlo bruscamente, ubicarse un paso adelante para tomar su codo u hombro, recordar que usted es el referente, su guía para desplazarse por el lugar.

Vía Cartagena – Turbaco, Km 3  
Sector Bajo Miranda, El Cortijo  
Tel.: 57-605-6517444  
e-mail: [contactenos@bolivar.gov.co](mailto:contactenos@bolivar.gov.co)  
[www.bolivar.gov.co](http://www.bolivar.gov.co)





**PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**Secretaría General**  
**Gobernación de Bolívar**

- Evitar caminar muy rápido y/o realizar movimientos fuertes, ir en línea recta.

Si el ciudadano decide no aceptar su guía dar indicaciones precisas que permitan ubicarse geo-referencialmente en el espacio: Derecho aproximadamente a 2 metros, encontrará la columna, gire la izquierda aproximadamente”, con respecto a la posición de la persona ciega, 10 pasos y encontrará el punto de atención.

- No utilizar expresiones indefinidas: “allí” o “por aquí”; carecen de sentido para estas personas.
- No elevar la voz ni hablar continuamente.
- Para indicar dónde hay un asiento basta con llevar la mano de la persona hacia el respaldo o sobre el brazo del mismo.
- Si debe leerle un documento se debe hacer despacio y claramente. No abreviar los contenidos ni hacer comentarios a menos de que el ciudadano los solicite, cualquier signo ortográfico que sea importante también se tiene que indicar.
- No dejar en las áreas de paso objetos que puedan ser obstáculos como sillas, cajones abiertos, carros de limpieza, mesas, etc.
- Permitir la presencia de voluntarios y de perros-guía en los casos que sea necesario. Si el ciudadano va acompañado de un perro guía, no olvidar caminar al lado opuesto, describir el lugar, no separarlo de éste, no tocarlo, distraerlo, dar comida o sujetarlo.
- Evitar hacer pausas de silencio alargadas cuando se dirija al ciudadano, podría pensar que en lugar de atenderlo está observando su discapacidad.
- En el computador se puede presentar información al ciudadano con baja visión aumentando los iconos del mismo.
- Si por algún motivo debe retirarse del puesto, informar a la persona ciega antes de dejarla sola.
- Para indicarle a una persona ciega dónde ha de firmar puede tomar su mano y llevarla hasta el punto donde ha de firmar.

Vía Cartagena – Turbaco, Km 3  
Sector Bajo Miranda, El Cortijo  
Tel.: 57-605-6517444  
e-mail: [contactenos@bolivar.gov.co](mailto:contactenos@bolivar.gov.co)  
[www.bolivar.gov.co](http://www.bolivar.gov.co)





- El ciudadano debe ser guiado hasta la salida de cualquiera de las formas anteriormente encontradas.
- Utilizar con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.

### 6.5. Atención a personas sordo ciegas

La persona con Sordo-ceguera tiene una discapacidad única, que requiere de unas adaptaciones particulares, desde el uso de herramientas y estrategias únicas que le permitan a esta ciudadanía realizar sus trámites y así ejercer sus derechos y deberes.

- Es necesario estar más alerta a la atención que debe prestar a la ciudadanía Sordo-ciega, pues las barreras en orientación, movilidad y comunicación se perciben mucho más.
- Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.
- Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.
- En cuanto a orientación y movilidad, es preciso informar que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
- Si la persona no está acompañada de un guía se debe mencionar que lo va a acompañar durante el trayecto, aproximándose a él y tocando su brazo permitiendo que se agarre.
- Si el ciudadano Sordo-ciego puede oír algo (posee resto auditivo) el servidor debe:
- Hablarle a una distancia corta, sin exagerar el tono de voz, col el fin de captar su atención.
- Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.
- Si la persona Sordo-ciega no va acompañado del guía, ubicarse por el lado en que la persona oye mejor y tocarle el brazo para permitirle que se tome de él.





- Si la persona Sordo-ciega va acompañado de su guía, dirigirse a él durante todo el acompañamiento.
- Actuar con respeto y equidad, sin postura asistencialista o de lástima.

#### **6.6. Atención a personas con discapacidad cognitiva**

- Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- Ser paciente tanto al hablar como al escuchar pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.

#### **6.7. Atención a personas con discapacidad mental**

- Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de las personas.
- Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
- Confirmar que la información dada ha sido comprendida.
- Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por las personas.

#### **6.8. Atención a personas de talla baja**

- Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- Tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

### **7. Atención a grupo étnico minoritarios**





**PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**Secretaría General**  
**Gobernación de Bolívar**

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenquearas o raizales y pueblos gitanos. El funcionario y/o colaborador debe:

- Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete.
- En este último caso, si la entidad cuenta con intérprete, solicitar apoyo de dicha persona o de un acompañante que hable español.
- Si ninguna de estas alternativas es posible, debe pedirle a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio.
- Solicitarles los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite.

## **8. Atención a población adulta mayor**

La percepción hoy día de la población adulta mayor ha cambiado, hoy vemos una población más activa y participante, esto debido a aumento en la expectativa de vida y a las mejoras en la calidad de vida. Es preciso reiterar que el adulto mayor es portador de saberes y de riquezas culturales, por ellos deben ser respetados y deben contar con una atención preferencial que requiere a su vez una disposición particular:

- Es de vital importancia tener en cuenta factores actitudinales de su expresión corporal, gestual y verbal con lenguaje respetuoso sin uso de diminutivos como abuelito, ni expresiones paternalistas.
- Respetar sus ritmos, valores, concepciones y conductas, esto no implica darle la razón sino buscar el consenso y hacerlo entender cada situación.
- Procurar ponerse en su lugar para comprender las solicitudes y poner la atención necesaria para no herirlos ni hacerlos sentir inútiles.

Vía Cartagena – Turbaco, Km 3  
Sector Bajo Miranda, El Cortijo  
Tel.: 57-605-6517444  
e-mail: [contactenos@bolivar.gov.co](mailto:contactenos@bolivar.gov.co)  
[www.bolivar.gov.co](http://www.bolivar.gov.co)





**PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**Secretaría General**  
**Gobernación de Bolívar**

- Escuchar y ofrecerle validación primero en vez de dar soluciones o discutir, probablemente la persona sólo necesite hablar sobre lo que le está molestando, una vez que lo valide, podrá ofrecer una solución.
- Cuando un adulto mayor se extiende en su conversación, ser cortés en la forma que se atiende y escuchar hasta donde le sea posible y teniendo en cuenta lo siguiente:
  - ✓ Manejar el tiempo de acuerdo con la demanda.
  - ✓ Mostrar interés, pero dejar claro que debe atender a otras personas.
  - ✓ Hacer preguntas cerradas para aclarar y precisar la solicitud.
  - ✓ Escuchar con respeto, consideración, cercanía y actitud de acompañamiento.
  - ✓ Explicar y cerciórese de que la respuesta fue entendible y en un lenguaje claro.

## **9. Atención a niños y adolescentes**

Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular. En caso de atención presencial:

- Tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.
- La atención será la establecida en el protocolo de atención presencial.
- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga; conviene, en cambio, preguntar para entender.
- Debe llamárselos por su nombre y no usar apelativos como “chiquito” o “mijito”, entre otros.
- Hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.
- Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado.

Vía Cartagena – Turbaco, Km 3  
Sector Bajo Miranda, El Cortijo  
Tel.: 57-605-6517444  
e-mail: [contactenos@bolivar.gov.co](mailto:contactenos@bolivar.gov.co)  
[www.bolivar.gov.co](http://www.bolivar.gov.co)





## 10. Atención a población LGBTI

La identidad no la definen quienes están alrededor de una persona sino la persona misma y esta decisión debe ser respetada como cualquier otra decisión de la persona que no vulnere derechos de los demás y que corresponde al libre desarrollo de la personalidad.

Todas las personas tienen una identidad sexual y la construyen frente al sexo (Identificándose como hombre, mujer, intersexual o ninguna de estas), frente al género (Identificándose como masculino, femenino, transgenerista o ninguna de estas), y frente a la orientación sexual (Identificándose como heterosexual, homosexual, bisexual o ninguna de estas) así:

- **Intersexual:** Es una categoría que amplía la idea exclusiva de hombre y mujer. Una persona intersexual es aquella que se presenta en diferentes niveles, características genéticas, físicas y psíquicas relacionadas a ambos sexos.
- **Identidades de Género:** Es la identificación que una persona tiene de sí como masculina, como femenina o como transgenerista.
- **Transgenerista:** Persona que decide transitar entre lo masculino y lo femenino. Esta categoría integra a las llamadas personas transexuales, travestís, transformistas, entre otras.
- **Transexual:** Persona que se identifica de forma permanente con un género que no corresponde con el que la sociedad le asigna. Esta identificación se hace primero en lo psíquico y luego en lo físico, llegando a procesos de cambio de morfología en su cuerpo y en sus genitales.
- **Travestí:** Persona que se identifica de forma permanente con el uso de prendas, roles y ademanes asociados con un género que no corresponde con el que la sociedad le asigna. Esta identificación no conlleva necesariamente procesos de cambio de morfología en su cuerpo o en sus genitales.



PROTOSCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
Secretaría General  
Gobernación de Bolívar

- **Transformista:** Persona que se identifica de forma esporádica y en situaciones específicas con un género que no corresponde con el que la sociedad le asigna (Teatro, intimidad, eventos culturales, sociales, políticos, etc.).

Por lo anterior, para la atención se debe tener en cuenta aspectos esenciales en el trato buscando que a la persona atendida le sean garantizados sus derechos, independiente de su identidad sexual:

Abstenerse de hacer gestos, ademanes o actitudes que denoten prevención hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos, forma de hablar.

- Se puede encontrar con personas cuyo aspecto es totalmente femenino pero que tienen bigote o con aspecto totalmente masculino que tengan falda, o personas andróginas, cuya vestimenta o ademanes no le permitan identificarle como masculino o femenino, por lo cual no asumir ni identificarlas con un género hasta que la persona de una pauta.
- Saludar e inmediatamente preguntar el nombre de la persona, esta dará la pauta para que se dirija a ella de acuerdo con su género de identificación (señor o señora), esto aplica particularmente para referirse a personas transgenerista.
- No hay ningún tipo de limitación legal frente a las muestras de afecto en espacios públicos ni en entidades, por lo cual no se debe manifestar ningún gesto ni expresión de rechazo si la ciudadanía manifiesta el afecto a través de caricias, abrazos o besos. Si la persona solicita un servicio referido en particular a este tema, evitar presumir y usar expresiones como “LGBT”, “LGBTI”, “comunidad”, “colectivo”, “gremio”, “ustedes”, salvo que la persona lo solicite así.

Vía Cartagena – Turbaco, Km 3  
Sector Bajo Miranda, El Cortijo  
Tel.: 57-605-6517444  
e-mail: [contactenos@bolivar.gov.co](mailto:contactenos@bolivar.gov.co)  
[www.bolivar.gov.co](http://www.bolivar.gov.co)





### III. 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.

**11. Canal de Atención presencial:** La Gobernación de Bolívar dispone de ventanillas únicas de Atención al ciudadano, Así:

Vía Cartagena - Turbaco, Km 3  
Sector Bajo Miranda, El Cortijo  
Tel.: 57-605-6517444  
e-mail: [contactenos@bolivar.gov.co](mailto:contactenos@bolivar.gov.co)  
[www.bolivar.gov.co](http://www.bolivar.gov.co)





**PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**Secretaría General**  
**Gobernación de Bolívar**

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 Martín, 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.

## **12. Canales de atención digital**

**12.1. Acceso virtual:** La Gobernación de Bolívar, cuenta con la página web: o [www.bolivar.gov.co](http://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 PQRS, espacio en el cual puede registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias de actos de corrupción.

### **12.2. Atención por correo electrónico**

**Correo electrónico:** La gobernación de Bolívar pone a disposición de los Bolivarenses y de los usuarios en general el correo electrónico

Vía Cartagena – Turbaco, Km 3  
Sector Bajo Miranda, El Cortijo  
Tel.: 57- 605-6517444  
e-mail: [contactenos@bolivar.gov.co](mailto:contactenos@bolivar.gov.co)  
[www.bolivar.gov.co](http://www.bolivar.gov.co)





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.

### 12.3. Atención por chat

**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.

### 12.4. Atención por redes sociales

Desde la oficina Asesora de Prensa y Comunicaciones, se establece Ruta de Respuesta a comunidad externa, usuarios de redes sociales, mediante un protocolo de 3 pasos:

Paso 1. Recepción de comentario

Paso 2. Respuesta Institucional desde redes

Paso 3. Se pone en conocimiento del funcionario y/o entidad competente

#### RUTAS DE RESPUESTA A TRAVÉS DE REDES SOCIALES

##### Respecto a comentarios/sugerencias

Respuesta Institucional

Vía Cartagena – Turbaco, Km 3  
Sector Bajo Miranda, El Cortijo  
Tel.: 57-605-6517444  
e-mail: [contactenos@bolivar.gov.co](mailto:contactenos@bolivar.gov.co)  
[www.bolivar.gov.co](http://www.bolivar.gov.co)







PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
Secretaría General  
Gobernación de Bolívar

Agradecemos tu comentario y participación en este espacio.  
Remitiremos su sugerencia a \_\_\_\_\_ y al funcionario encargado para que  
de manera conjunta, el Gobierno Departamental resuelva su inquietud.

Evidencia caso:



**Respecto a Inquietudes sobre Covid/Vacunación/Casos**

Respuesta Institucional

Hola XXX, buenos días / buenas tardes /buenas noches  
Te invitamos a consultar, desde tu PC o dispositivo móvil, nuestro micrositio dedicado  
al #Covid19 disponible en [www.bolivar.gov.co/covid](http://www.bolivar.gov.co/covid).

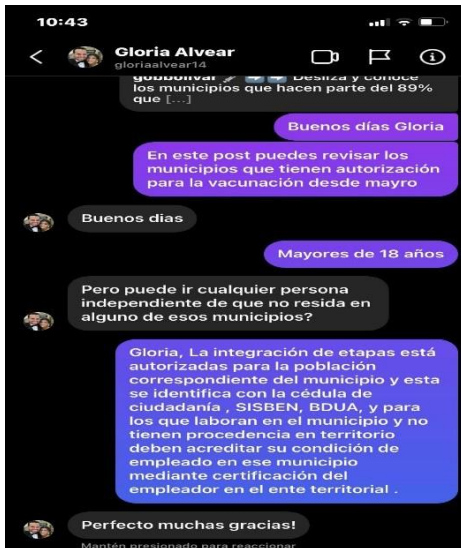
Vía Cartagena – Turbaco, Km 3  
Sector Bajo Miranda, El Cortijo  
Tel.: 57- 605-6517444  
e-mail: [contactenos@bolivar.gov.co](mailto:contactenos@bolivar.gov.co)  
[www.bolivar.gov.co](http://www.bolivar.gov.co)





Allí podrás resolver tus dudas sobre el comportamiento del coronavirus en el departamento y también conocer las acciones que desde la Gobernación de Bolívar hemos ejecutado para enfrentar la pandemia.

Evidencia caso:



## Respecto a Trámites en la Oficina de Atención al Ciudadano durante la Pandemia

### Respuesta Institucional 1.

### Trámites en la Oficina de Atención al Ciudadano

Hola XXX, buenos días / buenas tardes /buenas noches  
Actualmente se encuentra suspendido el servicio presencial en nuestras oficinas debido a la emergencia sanitaria por COVID-19. Por esto, hemos fortalecido nuestros canales virtuales para que todos los ciudadanos puedan tramitar sus peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y solicitudes.

Estos procesos puedes realizarlos a través del correo electrónico

Vía Cartagena - Turbaco, Km 3  
Sector Bajo Miranda, El Cortijo  
Tel.: 57- 605-6517444  
e-mail: [contactenos@bolivar.gov.co](mailto:contactenos@bolivar.gov.co)  
[www.bolivar.gov.co](http://www.bolivar.gov.co)

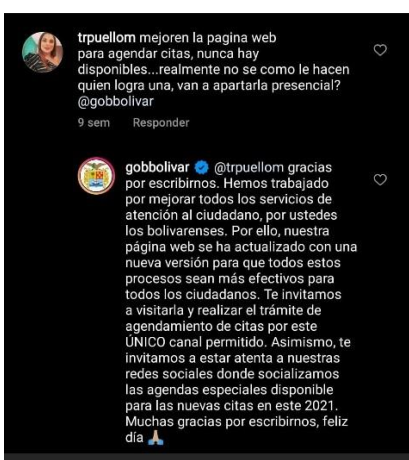


[contactenos@bolivar.gov.co](mailto:contactenos@bolivar.gov.co) o en [www.bolivar.gov.co](http://www.bolivar.gov.co) sección Atención al Ciudadano.

Toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción. Están sometidas a termino especial de las siguientes peticiones:

1. Peticiones de documentos y de información: diez (10) días siguientes a su recepción.
2. Peticiones dirigidas a autoridades con relación a las materias a su cargo: treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.

### Respuesta Institucional 2.



Gracias por escribirnos. Hemos trabajado por la mejora continua de todos los canales de atención al ciudadano. Nuestra página web se ha actualizado para lograr procesos de comunicación más efectivos. Te invitamos a visitar [www.bolivar.gov.co](http://www.bolivar.gov.co)

## **Trámites Oficina de Pasaportes**

### Respuesta Institucional 3.

Hola XXX, buenos días / buenas tardes /buenas noches  
Nuestra Oficina de Pasaportes ya se encuentra atendiendo en el Centro Administrativo Departamental, en la jornada de 7:00 a.m a 1:00 p.m. La atención se brinda únicamente a los ciudadanos que realicen la reserva de su cita con el fin de evitar aglomeraciones y cuidar de la salud de todos.

Vía Cartagena - Turbaco, Km 3  
Sector Bajo Miranda, El Cortijo  
Tel.: 57- 605-6517444  
e-mail: [contactenos@bolivar.gov.co](mailto:contactenos@bolivar.gov.co)  
[www.bolivar.gov.co](http://www.bolivar.gov.co)



Los ciudadanos interesados en tramitar pasaportes nuevos deben ingresar a la página web [www.bolivar.gov.co](http://www.bolivar.gov.co) y agendar allí su cita.

Si ya realizaste el trámite y necesitas reclamar tu libreta, envía un correo electrónico a [infopasaporte@bolivar.gov.co](mailto:infopasaporte@bolivar.gov.co) o comunícate al 6517444 ext. 1207. Las entregas se realizan de lunes a viernes de 8:00 a.m hasta medio día.

Para más información sobre requisitos, valor a pagar y requerimientos adicionales, ingresa a [www.bolivar.gov.co](http://www.bolivar.gov.co), sección Pasaportes.

Evidencia del Caso:



Respuesta Institucional 4.

### **Pago de impuestos, estampillas y declaraciones**

Hola XXX, buenos días / buenas tardes /buenas noches

La Dirección de Ingresos del Departamento de Bolívar ha determinado diferentes medidas frente a la emergencia ocasionada por COVID-19, como habilitar el pago de Impuestos, Estampillas y Declaraciones a través de la página de [bolivar.gov.co](http://bolivar.gov.co), sección IMPUESTOS.

Si tienes algún inconveniente en la liquidación puedes escribir a [declaracionesrentas@bolivar.gov.co](mailto:declaracionesrentas@bolivar.gov.co), en el cual se atenderá su solicitud en el horario de 8:00 am a 4:00 pm.

Vía Cartagena - Turbaco, Km 3  
Sector Bajo Miranda, El Cortijo  
Tel.: 57- 605-6517444  
e-mail: [contactenos@bolivar.gov.co](mailto:contactenos@bolivar.gov.co)  
[www.bolivar.gov.co](http://www.bolivar.gov.co)



Por otra parte, si requieres atención focalizada para atender tus inquietudes puedes comunicarte alas siguientes líneas habilitadas:

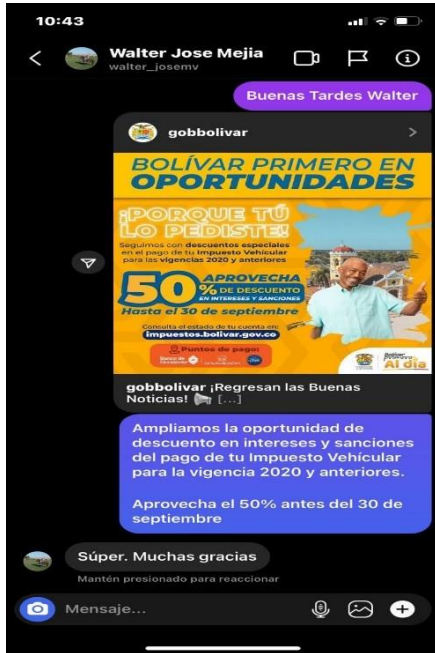
Liquidación Tornaguías y vehículos 320 5575493 - 300 4728522.

Declaraciones Degüello, Sobretasa Gasolina, Estampilla pro Hospital 320 8165965 – 320 5575493.

Declaraciones Impoconsumo 301 3681592 - 323 3775367.

Liquidación Impuesto de Registro 315 5314087 - 320 5575493.

### Evidencia Caso



### **Pago estampilla Procultura**

#### Respuesta Institucional 5

Hola XXX, buenos días / buenas tardes /buenas noches

El pago de la Estampilla Procultura lo puedes realizar directamente en nuestros bancos habilitados en el Centro Administrativo Departamental de Bolívar, en los horarios de 8:00 - 12:00 M., o puedes escribir un correo a [declaracionesrentas@bolivar.gov.co](mailto:declaracionesrentas@bolivar.gov.co) indicando el trámite que deseas realizar, ya sea

Vía Cartagena - Turbaco, Km 3  
Sector Bajo Miranda, El Cortijo  
Tel.: 57- 605-6517444  
e-mail: [contactenos@bolivar.gov.co](mailto:contactenos@bolivar.gov.co)  
[www.bolivar.gov.co](http://www.bolivar.gov.co)



transferencia bancaria o pago en banco, junto con tus datos personales (Nombre completo, cédula de ciudadanía, teléfono y correo electrónico) y con gusto, el área encargada te envía el paso a paso.

¡Saludos!

#### Respuesta Institucional 6.

### **Trámites ante la Secretaría de Salud Departamental (Licencias, Resoluciones y RETHUS)**

Hola XXX, buenos días / buenas tardes / buenas noches

Para radicar solicitudes como Resoluciones de Autorización del ejercicio al talento humano en salud, inscripción al RETHUS, duplicados de Resoluciones extraviadas y demás trámites relacionados, debes realizarlos a través de la oficina virtual de Atención al Ciudadano habilitada en [www.bolivar.gov.co](http://www.bolivar.gov.co), sección Atención al Ciudadano, Registre su Correspondencia.

Selecciona la opción 'Solicitud' en Tipo de Solicitud, 'E-mail' en Modo de respuesta, en Asunto, indicar el requerimiento según sea el caso (Resolución, RETHUS, Licencia u otro) y rellena el formato con tus datos.

Seguidamente, en la opción "Examinar" debes adjuntar los documentos requeridos. Estos deben estar escaneados y legibles en un solo archivo PDF.

- Para Resoluciones, deberás adjuntar los documentos: Copia ampliada de la cédula de ciudadanía, copia del diploma y acta de grado y una carta formal dirigida de la Secretaría de Salud de Bolívar – Subdirección Administrativa y Financiera.
- Para inscripción al RETHUS, deberás adjuntar los documentos: Copia ampliada de la cédula de ciudadanía, copia de la resolución e indicar dirección, celular, correo electrónico y estado civil.

Por último, copia el código de seguridad en la casilla correspondiente y haz click en Enviar.

Por último, se contacta al funcionario competente y se le manifiesta la inquietud del ciudadano y dentro de su competencia, el funcionario determina la acción a seguir.

Vía Cartagena - Turbaco, Km 3  
Sector Bajo Miranda, El Cortijo  
Tel.: 57- 605-6517444  
e-mail: [contactenos@bolivar.gov.co](mailto:contactenos@bolivar.gov.co)  
[www.bolivar.gov.co](http://www.bolivar.gov.co)



### 13. Canal de atención telefónica.

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.

## IV. Derechos y deberes de los ciudadanos y de las autoridades

De acuerdo con la Ley 1437 de 2011, Capítulo II, los derechos y deberes de los ciudadanos en su actuación frente a las autoridades, y de las autoridades en la prestación de la atención, son:

### 14. Derechos de los ciudadanos

- Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas exijan. Estas actuaciones podrán realizarse por cualquier medio disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- Salvo reserva legal, obtener información de los registros y archivos públicos de acuerdo con la Constitución y las leyes.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.

Vía Cartagena - Turbaco, Km 3  
Sector Bajo Miranda, El Cortijo  
Tel.: 57- 605-6517444  
e-mail: [contactenos@bolivar.gov.co](mailto:contactenos@bolivar.gov.co)  
[www.bolivar.gov.co](http://www.bolivar.gov.co)



- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.
- Recibir atención especial y preferente si son discapacitados, niños, adolescentes, mujeres embarazadas o adultos mayores y, en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de acuerdo con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Formular alegaciones y aportar documentos u otras pruebas en cualquier actuación administrativa en la cual tengan interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades para decidir y a que estas le informen al interesado cuál ha sido el resultado de su participación

## **15. Deberes de los ciudadanos**

Cumplir la Constitución Política y las leyes.

Obrar conforme con al principio de buena fe, abstenerse de dilatar las actuaciones, y de hacer o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o afirmaciones temerarias.

Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de insistir en solicitudes evidentemente improcedentes.

Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

## **16. Deberes de los servidores públicos de la Gobernación de Bolívar.**

Tratar de manera respetuosa y considerada, así como atender diligentemente a todas las personas sin distinción.

Garantizar atención personal al público durante cuarenta horas a la semana en horarios que satisfagan las necesidades de los ciudadanos.

Vía Cartagena - Turbaco, Km 3  
Sector Bajo Miranda, El Cortijo  
Tel.: 57- 605-6517444  
e-mail: [contactenos@bolivar.gov.co](mailto:contactenos@bolivar.gov.co)  
[www.bolivar.gov.co](http://www.bolivar.gov.co)



Atender a todas las personas que ingresen a las oficinas públicas dentro del horario de atención.

Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la atención ordenada de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio del trato prioritario debido a las personas en alguna situación particular.

Tramitar las peticiones que lleguen por fax o medios electrónicos, de acuerdo con el derecho a presentar peticiones y a obtener información y orientación.

Encargar a una dependencia especializada la función de atender quejas y orientar al público.

Adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dominen la tecnología respectiva.

Habilitar espacios idóneos para consultar expedientes y documentos, así como para atender cómoda y ordenadamente al público.

## **V. TRÁMITE PARA LA RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.**

### **17. Manual de peticiones quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.**

La gobernación de bolívar tiene consignado el manual de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el decreto 682 de 2016, del cual podemos destacar:

#### **17.1. Fundamentos normativos.**

- Artículo 23 Constitución Política
- Ley 190 de 1995
- Ley 734 de 2002
- Ley 2641 de 2012
- Ley 1755 de 2015
- Decreto 1166 de 2016

Vía Cartagena - Turbaco, Km 3  
Sector Bajo Miranda, El Cortijo  
Tel.: 57- 605-6517444  
e-mail: [contactenos@bolivar.gov.co](mailto:contactenos@bolivar.gov.co)  
[www.bolivar.gov.co](http://www.bolivar.gov.co)







**PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**Secretaría General**  
**Gobernación de Bolívar**

**17.2. Principios orientadores.**

Los que rigen en general la función pública y la actuación administrativa, y se encuentran en la Constitución Política:

- Igualdad
- Debido proceso
- Moralidad
- Buena fe
- Eficacia
- Transparencia
- Economía
- Coordinación
- Celeridad
- Responsabilidad
- Imparcialidad
- Publicidad

**17.3. Derechos del Peticionario:**

- Presentar peticiones en cualquier modalidad.
- Sin necesidad de apoderado.
- Obtener información y orientación sobre requisitos que se exijan.
- Solicitar por fuera de horario de atención al público.
- Conocer estado de actuaciones o trámites y obtener copias a su costa. Salvo reserva legal.
- Solicitar información que repose en los registros y archivos públicos.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos legales.

Vía Cartagena - Turbaco, Km 3  
Sector Bajo Miranda, El Cortijo  
Tel.: 57- 605-6517444  
e-mail: [contactenos@bolivar.gov.co](mailto:contactenos@bolivar.gov.co)  
[www.bolivar.gov.co](http://www.bolivar.gov.co)





**PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**Secretaría General**  
**Gobernación de Bolívar**

- Ser tratado con respeto.
- Exigir cumplimiento de responsabilidades de servidores públicos.

**17.4. Respuesta:**

- Atención eficaz
- Eficiente
- De fondo

**17.5. Deberes del peticionario:**

- Acatar la Constitución Política y las leyes.
- Obrar bajo buena fe.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes.
- Trato respetuoso.

**17.6. Requisitos mínimos para presentar la petición:**

- 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.

Vía Cartagena - Turbaco, Km 3  
Sector Bajo Miranda, El Cortijo  
Tel.: 57- 605-6517444  
e-mail: [contactenos@bolivar.gov.co](mailto:contactenos@bolivar.gov.co)  
[www.bolivar.gov.co](http://www.bolivar.gov.co)





**PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**Secretaría General**  
**Gobernación de Bolívar**

**17.7. Tiempos de respuesta a derechos de petición.**

- Petición de Información - 10 días prorrogables
- Peticiones, Quejas y Reclamos - 15 días prorrogables
- Consultas - 30 días
- Peticiones a Congresistas - 5 días
- Organismos de control y entidades jurisdiccionales - 3 días u otorgado
- Relacionadas con protección de datos personales - 10 días prorrogables por 5 días
- Reclamos relacionados con la protección de datos personales - 15 días prorrogables por 5 días

**NOTA:** La presentación de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias las puede realizar el ciudadano en cualquiera de nuestras sedes de la Gobernación de Bolívar (Turbaco, Carmen de Bolívar y Magangué. Igualmente, se puede registrar la PQRS a través la página web de la Gobernación de Bolívar: [www.bolivar.gov.co/pqrs](http://www.bolivar.gov.co/pqrs), en donde se le asigna un número de radicado y contraseña para seguimiento de la gestión

**VI. Bibliografía.**

Vía Cartagena - Turbaco, Km 3  
Sector Bajo Miranda, El Cortijo  
Tel.: 57- 605-6517444  
e-mail: [contactenos@bolivar.gov.co](mailto:contactenos@bolivar.gov.co)  
[www.bolivar.gov.co](http://www.bolivar.gov.co)

