

# PLAN DE SERVICIOS

AL CIUDADANO

de la **Gobernación de Bolívar**  
**2022**



GOBERNACIÓN  
de BOLÍVAR

# INTRODUCCION

La Constitución Política de Colombia establece en el artículo 2 como uno de los fines esenciales del Estado el servicio a la comunidad. Para dar cumplimiento a este mandato Constitucional, las entidades de la Administración Pública Nacional deben poner a disposición los instrumentos, canales y recursos necesarios para interactuar con la ciudadanía y satisfacer sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias bajo principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia garantizando el goce efectivo de sus derechos. Y 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

## Visión

Posicionar el servicio al ciudadano como la razón de ser de la Gobernación de Bolívar, haciendo uso de sus instalaciones, herramientas, conocimiento y experiencias de sus funcionarios cualificados, que garantice estándares que satisfagan las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

## Misión

Coordinar la formulación del Plan de Servicio al Ciudadano de la Gobernación de Bolívar y su implementación, diseñando una política acorde a las exigencias y necesidades de los ciudadanos del departamento de Bolívar, para así desplegarlas a nivel institucional y territorial.



GOBERNACIÓN  
de BOLÍVAR

## Grafica 1. Modelo gestión pública al servicio del ciudadano





# Principios de servicio al ciudadano

Los Principios de Servicio al Ciudadano son los principales fundamentos que se consideran deben ser conocidos y practicados por todos los implicados en el servicio, así como los procedimientos que deben ser adoptados y aplicados en forma permanente, con miras a brindar una atención de calidad, los cuales son:

**Servicio:** El servicio es el conjunto de actividades que produce una determinada entidad, con el objetivo de satisfacer las necesidades de los clientes, sin necesidad de tener por qué ofrecerle un producto tangible para ello.

**Eficiencia:** La Eficiencia se define como la relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con el mismo. Se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo.

**Oportunidad:** La oportunidad es aquella que permite modular la aplicación de la legalidad en los procesos, bien sea por razones de interés público, por interés o conformidad de las partes.

**Buena fe en las actuaciones:** La buena fe significa realizar una acción o acto jurídico de acuerdo a las exigencias morales y éticas que rigen el sistema normativo de una comunidad; es decir, que las acciones de una persona estén en línea con lo que la sociedad considera un acto honrado y leal.

**Transparencia:** La transparencia es el deber de todo Gobierno informar, dar cuentas y poner a disposición de sus ciudadanos la información pública.

**Participación:** La participación puede utilizarse para nombrar a la capacidad de la ciudadanía de involucrarse en las decisiones del país o región.

**Equidad:** La equidad es un valor que implica justicia e igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres respetando la pluralidad de la sociedad.

**Solidaridad:** La solidaridad se basa en el respeto y la empatía que nos conduce a comprender que el otro necesita de nuestra colaboración o apoyo.

**Respeto:** El respeto es un valor que permite al ser humano reconocer, aceptar, apreciar y valorar las cualidades del prójimo y sus derechos.

**Territorialidad:** La territorialidad es el resguardo de un territorio o propiedad en particular en cual se establece un conjunto de normativas o leyes para el cuidado de dicho espacio, la regulación de ciertas acciones o la restricción de la entrada o la salida de ciertos individuos.

**Atención diferencial preferencial:** Atención brindada por cualquier entidad a las personas que sean objeto especial de protección constitucional, como lo son: niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores, personas con discapacidad, y grupos étnicos.

**Cobertura:** Una cobertura es una protección u operación concebida para reducir la exposición existente al riesgo.

**Accesibilidad:** La accesibilidad se refiere a la capacidad de aproximarse, **acceder, usar y salir** de todo espacio o situación con independencia, facilidad y sin interrupciones.

**Inclusión:** La inclusión es la actitud, tendencia o política de integrar a todas las personas en la sociedad, con el objetivo de que estas puedan participar y contribuir en ella y beneficiarse en este proceso.

**Innovación:** Innovación es la aplicación de nuevas ideas, conceptos, productos, servicios y prácticas, con la intención de ser útiles para el incremento de la productividad y la competitividad.

# Competencias

Las competencias del Plan de Servicio al Ciudadano de la Gobernación de Bolívar – actualmente 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 al 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.

El Plan de Servicio al Ciudadano de la Gobernación de Bolívar encuentra soporte en dos objetivos principales:

- a) Fomentar el fortalecimiento institucional de la Gobernación de Bolívar y sus dependencias que van directamente ligadas al servicio al ciudadano, mediante la expedición de lineamientos y políticas de mejoramiento y la generación de herramientas de asistencia técnica para aumentar la calidad del servicio que prestan.
- b) Fortalecer los canales de atención al ciudadano de la Gobernación de Bolívar.

# Componentes que conforman plan de servicio al ciudadano de la gobernación de bolívar

En aras de adoptar estrategias para su continua mejora, la Gobernación de Bolívar a través de este plan agrupa de manera integral los componentes que lo conforman, teniendo en cuenta los elementos del modelo de gestión pública efectiva al servicio de los ciudadanos de la ventanilla hacia adentro y de la ventanilla hacia afuera, de la siguiente forma:

1. Direccionamiento estratégico.
2. Mejora de procesos y procedimientos
3. Cultura del servicio al Ciudadano
4. Mejoramiento de la infraestructura física y tecnológica
5. Medición de la calidad del servicio.
6. Información confiable.
7. Información confiable.



# 1. Direccionamiento estratégico al interior de la Gobernación de Bolívar

Este componente da cuenta de la institucionalidad y relevancia del tema de servicio al ciudadano al interior de la entidad, representado en el compromiso de la Alta Dirección, la existencia de una estructura formal para la gestión del servicio al ciudadano, la formulación de planes de acción, estrategias, planes de mejoramiento e implementación de actividades que fortalezcan el servicio que se brinda a través de la Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, no solo con la contratación de recurso humano, sino además, con la designación de enlaces de apoyo en las diferentes dependencias de la gobernación, para obtener mejores resultados en vista a satisfacer las necesidades del ciudadano.

Respecto de la oportunidad en la atención de las peticiones, asignadas a las dependencias de la Gobernación de Bolívar, en forma semestral el Grupo de PQRSD, presenta a la oficina de Control Interno un informe, donde se detalla entre otros aspectos, el número total de PQRSD gestionadas en forma oportuna y el trámite adelantado para la atención de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por los usuarios, enfocando el análisis en las causas que dieron lugar a manifestaciones de inconformidad de los grupos de valor, las cuales sirven de fundamento para formular las recomendaciones que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y de esta forma afianzar la confianza del ciudadano con el Departamento.

## 2. Mejora continua de procesos y procedimientos

Este componente comprende los requerimientos que debe cumplir la entidad en sujeción a la norma, en términos de procesos y procedimientos, documentación y racionalización de trámites, atención oportuna de las peticiones que presentan los ciudadanos y en general la existencia e implementación de protocolos y estándares para la prestación del servicio.

Para dar cumplimiento a los lineamientos señalados en la Resolución 3564 de 2015 expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, y teniendo en cuenta la Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional” se rediseñó el formulario de recepción de PQRSD ajustando los campos de información de los peticionarios.

El proceso de “Atención al Ciudadano” fue objeto de un rediseño al igual que el procedimiento asociado al mismo, buscando con ello una mejora continua en la atención oportuna las peticiones presentadas por los grupos de valor.

### 3. Cultura de servicio al ciudadano por los servidores públicos

Este componente da cuenta de las actividades que permiten fortalecer las competencias de los servidores públicos para el ejercicio de sus funciones y el mejoramiento del servicio al ciudadano que presta la gobernación, así como las iniciativas que se adelantan para reconocer e incentivar la labor de los servidores públicos. Con el objeto de desarrollar niveles de eficacia en búsqueda de la excelencia en la prestación de los servicios y productos ofrecido por la Gobernación de Bolívar en procura de obtener un mayor nivel de satisfacción frente a nuestros grupos de valor, para lograr un posicionamiento estratégico en los temas de competencia de la entidad, la Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión Documental ejecuta planes estratégicos para el fortalecimiento de su talento humano.



## 4. Estructura física y tecnológica de atención al ciudadano

Este componente da cuenta de la gestión y fortalecimiento de los canales de servicio con los que cuenta la entidad para interactuar con los ciudadanos con el fin de ofrecer información y gestionar trámites, servicios y atender de forma adecuada sus requerimientos.

La Gobernación de Bolívar ha venido fortaleciendo los canales de atención para relacionarse con los grupos de valor, es así como viene fortaleciendo la información de interés al público a través de boletines que informan las novedades de la entidad en la página web institucional y también con socializaciones semestrales al usuario sobre el manual de PQRSD. Asimismo, y con el fin de interactuar con los ciudadanos, se actualizaron los criterios de accesibilidad y uso de los portales web y sistemas de información, para facilitar la participación ciudadana y el control social de toda la población de los Grupos de Valor.

De otra parte, la línea estratégica 4.4.1. del Plan de Desarrollo Departamental 2020-2023, Bolívar Primero, tiene como objetivo el funcionamiento y fortalecimiento de la atención al ciudadano, atendiendo los criterios de accesibilidad a espacios físicos y servicios de la Gobernación de Bolívar para toda la población.

En aras del mejoramiento y fortalecimiento de la atención al ciudadano, atendiendo los criterios de accesibilidad a espacios físicos y servicios de la entidad para toda la población, la línea estratégica 4.4.4. del Plan de Desarrollo la Gobernación de Bolívar 2020- 2023 Bolívar Primero, fortaleció las sedes de la entidad ubicadas en Magangué y el Carmen de Bolívar, con el fin de que los ciudadanos tengan fácil acceso a la atención. Por tal razón, el gobierno departamental realiza eventos estratégicos, cuyo propósito es el de llevar a los ciudadanos bolivarenses nuestra oferta institucional disponible, permitiéndoles realizar trámites y procedimientos de forma ágil y expedita, así como llevarle s los programas sociales disponibles de las diferentes secretarías departamentales.

## **5. Medición de la calidad del servicio prestado a los grupos de valor caracterizados**

Este componente da cuenta de la gestión de la entidad para conocer las características y necesidades de su población objetivo, así como sus expectativas, intereses y percepción respecto al servicio recibido, y del uso de esta información para la toma de decisiones.

Para evaluar la percepción de los grupos de valor, respecto a los productos ofrecidos y servicios prestados, la Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión Documental se encarga de consolidar la información y en forma trimestral a través de encuestas da a conocer los resultados de la percepción de satisfacción y opinión, gestión fundamental para implementar acciones de mejora en la prestación de los servicios ofrecidos por la Entidad y promover la modernización de la misma.

## 6. Información confiable

Este componente busca que la entidad garantice que el ciudadano obtenga información completa, clara y precisa sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en que se atenderá su requerimiento o se gestionará su trámite.

A efectos de suministrar la entidad una información confiable a los grupos de valor en los temas de competencia de la entidad, la Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, procede en forma periódica a actualizar las preguntas frecuentes registradas en el portal institucional, con ello se busca igualmente que los ciudadanos en forma oportuna obtengan la información de primera mano, para auto gestionar aquellos interrogantes que pudieran presentarse con relación a los asuntos relacionados con la Gobernación de Bolívar.

# Manual de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Gobernación de Bolívar

Mediante Decreto No. 682 de 28 de noviembre de 2016 “se adoptó el Manual de Peticiones, Quejas., Reclamos y Sugerencias de la Gobernación de Bolívar”.

## Protocolo Atención al Ciudadano 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 Gobernación de Bolívar 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.



# 1. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

- Respetuoso y Amable
- Confiable y Empático
- Incluyente
- Oportuno y Efectivo

# 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 servidor debe ser:

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

**Amable:** cortés pero también sincero.

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

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

**Incluyente:** De calidad para todos los ciudadanos sin distinciones ni discriminaciones.

**Oportuno:** 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.

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

## 1.1. 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.

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

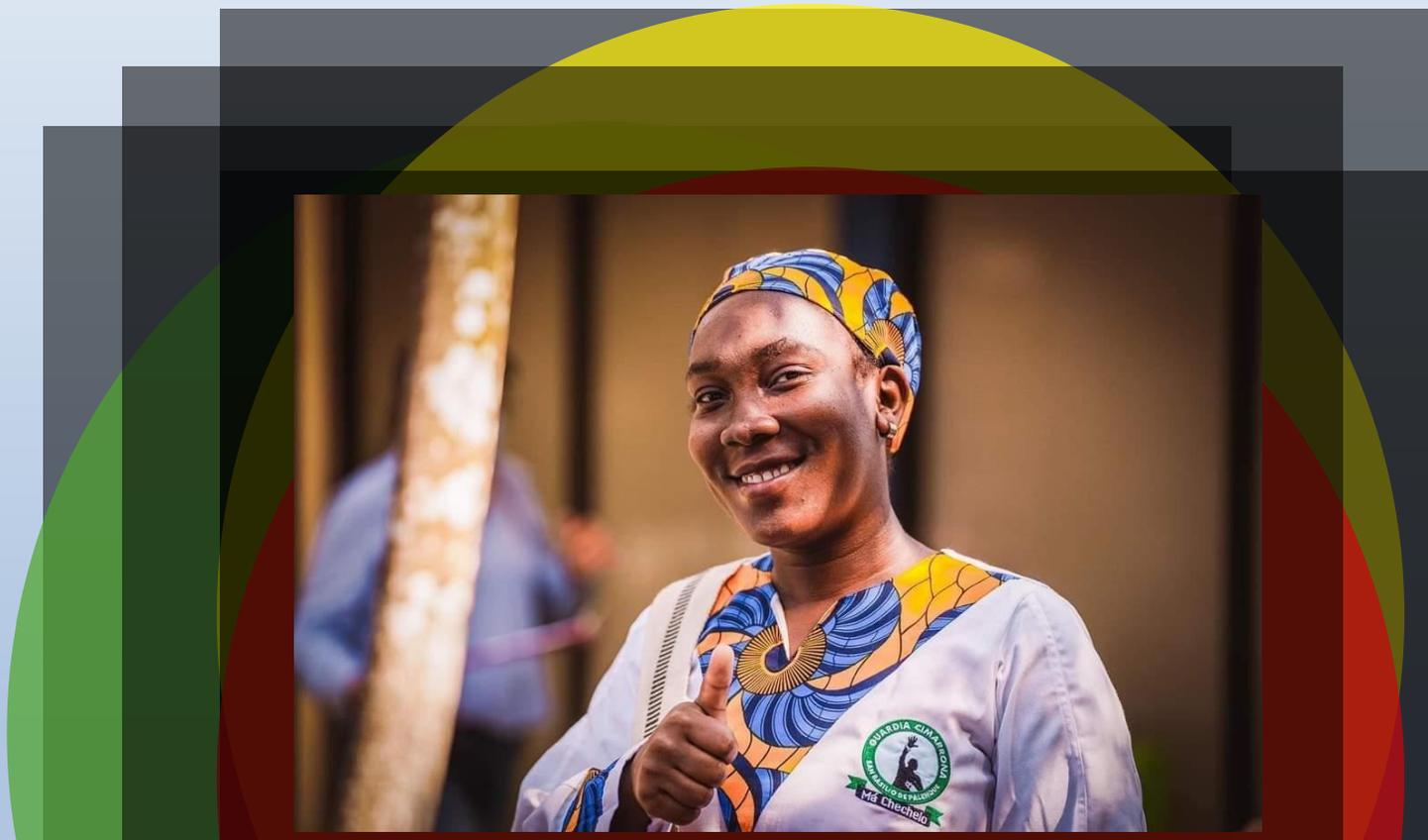
- El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases corteses como: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?” siempre son bien recibidas.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- 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”.
- 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.



## 1.2. 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 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 con lo que se pueda cumplir.
- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.



## 1.3. Atención de reclamos

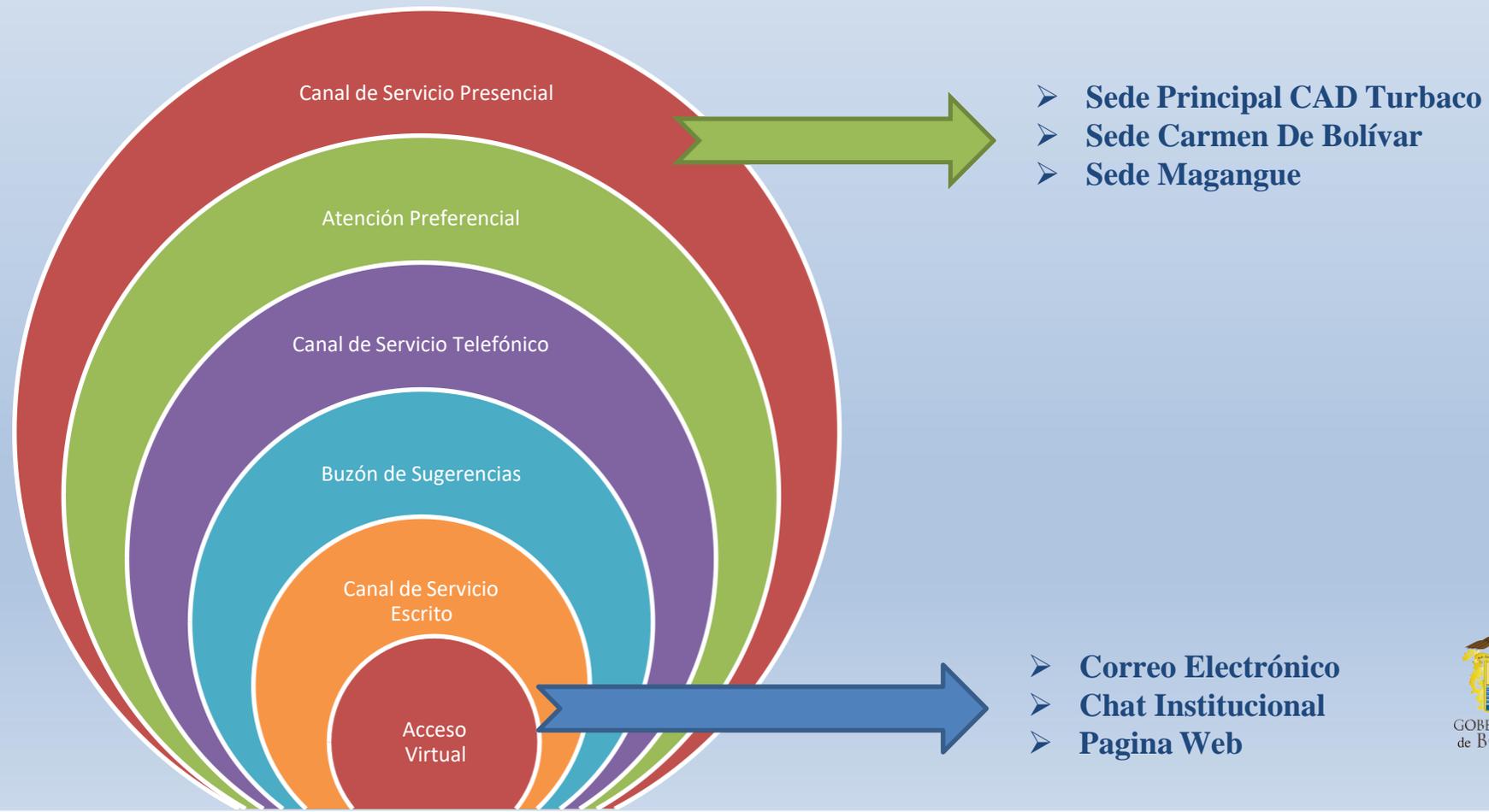
Cuando un servidor público recibe un reclamo, tácitamente está comprometiéndose a hacer todo lo posible para resolver la inconformidad. Por ello debe:

- 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.
- 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.



## 2. 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, de correspondencia y virtual.



## 2.1 Canal de Servicio Presencial





Permite el contacto directo de los grupos de valor caracterizados por la gobernación con la dirección de atención al ciudadano en el primer nivel de atención, con el fin de brindar información de manera personalizada frente a un trámite o servicio solicitado y con las demás dependencias de la gobernación en el evento de requerirse un análisis técnico o jurídico.

Con el objeto de prestar un servicio en horario extendido por parte de la oficina de atención al ciudadano de la Gobernación de Bolívar, el horario es en jornada continua desde la 7:00 a.m. hasta las 3:00 p.m de lunes a viernes.

## Recomendaciones generales:

- **Presentación personal:** la presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la gobernación. La identificación del servidor debe estar visible.
- **Comportamiento:** comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano; o hablar por celular o chatear o interactuar con sus compañeros (si no es necesario para completar la atención solicitada), indisponen al ciudadano, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.
- **La expresividad en el rostro:** La expresión fácil es relevante, al mirar al interlocutor a los ojos se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado y cortés.
- **La voz y el lenguaje:** el lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.

La postura: la postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna erguida, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.

- El puesto de trabajo: el cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.
- Al llegar el ciudadano al puesto de trabajo, saludelo de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea él quien salude primero.
- En caso de dejar el puesto de trabajo por un corto periodo de tiempo, asegúrese de que algún compañero supla la ausencia.

## 2.1.1. 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, se debe proceder de la siguiente manera:

- Para los adultos mayores o mujeres embarazadas, una vez entran a la sala de espera, el servidor público del Grupo de Atención al Ciudadano, debe dar prelación en su atención y serán atendidos sin que estos tengan que esperar.
- La atención a niños, niñas y adolescentes, tienen prelación sobre los demás usuarios, hay que escucharlos atentamente y otorgar tratamiento reservado a la solicitud. En ningún momento se deberá manifestar incredulidad sobre lo que diga, ni llamarlo chiquito, mijito, entre otros. Se les debe hablar claro y en un lenguaje acorde con su edad.

- La atención a personas en situación de vulnerabilidad (víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema). Debe incorporarse actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria, escucharlos atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor, para evitar mayores traumatismos y dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.
- Para la atención a grupos étnicos minoritarios (indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos) Se 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 pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud y solicitarles los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite.
- Para atención de personas de talla baja, se debe buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar y tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.
- La atención a personas con discapacidad visual se implementó el Braile, es decir, el Sistema de escritura y lectura que utiliza estos signos.

Las personas en condición de discapacidad recibirán una atención especial en cuanto al turno de llegada, y se deben tener en cuenta las siguientes reglas generales:

- Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fuera niños.
- Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: “¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?”
- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- No hace falta adivinar lo que la persona necesita; es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.
- Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.

- Durante la atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual no se le halará de la ropa o el brazo y se le mantendrá informado sobre las actividades que se están realizando durante la solicitud. Se orientará con claridad usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo. Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc. Si la persona tiene perro guía, no deben separarlos, ni distraerse o consentir al animal. Si la persona pide ayuda para moverse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios. Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son, si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona con discapacidad visual antes de dejarla sola.
- Cuando la atención sea a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacusias, se debe hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada, evitar cubrirse la boca o voltear la cara, no gesticular exageradamente, cuidar el lenguaje corporal, no aparentar haber entendido, pedirle si es el caso que lo repita o lo escriba.
- Para atención a personas con sordo ceguera es preciso informar que se está presente tocando suavemente en el hombro o el brazo al usuario, tratar de ponerse en su campo de visión, vocalizar correctamente y atender las indicaciones del acompañante sobre el método de comunicación que prefiere.

- La atención a personas con discapacidad física o motora no deben implicar tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda (caminador, muletas, bastón), y si se encuentra en silla de ruedas se debe ubicar a una distancia mínima de un metro.
- A las personas con discapacidad cognitiva se le debe brindar información visual, con mensajes concretos y cortos y ser paciente tanto al hablar como al escuchar (dado la dificultad para entender conceptos y suministrar información).
- Durante la atención a personas con discapacidad mental se deben hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona, evitando críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor, confirmando que la información dada ha sido comprendida y teniendo en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

Durante la atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual no se le halará de la ropa o el brazo y se le mantendrá informado sobre las actividades que se están realizando durante la solicitud. Se orientará con claridad usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo. Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc. Si la persona tiene perro guía, no deben separarlos, ni distraerse o consentir al animal. Si la persona pide ayuda para moverse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios. Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son, si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona con discapacidad visual antes de dejarla sola.

## 2.2. 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.

Recomendaciones generales:

- Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz.

- Si no se cuenta con diadema, sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el ciudadano. Saber usar todas las funciones del teléfono.
- Disponer de un listado de las extensiones telefónicas de todas las dependencias de la gobernación.
- Disponer de un listado de las sedes de la gobernación, si las hay, dentro y fuera de la ciudad.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.

#### Al inicio de la llamada:

- Contestar la llamada antes del tercer timbre.
- Es importante saludar primero con “Buenos días”, “Buenas tardes”, dar el nombre de la Entidad, el nombre del servidor público y enseguida ofrecer ayuda con frases como: “¿En qué le puedo servir?”



## Durante la llamada:

- Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes.
- Escuchar con atención lo que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia del servidor.
- Si se puede resolver la solicitud, dar la información completa y cerciorarse de que al ciudadano se le prestó el servicio y se cumplieron sus expectativas.
- En caso de que la solicitud no sea de competencia del servidor, amablemente decirle que se pasará la llamada al área encargada o darle el número de teléfono en donde puede recibir la información.

### Si debe transferir o poner en espera la llamada:

- Si debe transferirse la llamada a otra dependencia, pedirle al usuario que espere unos minutos en línea mientras lo comunica con el área y con el funcionario competente.
- Si no puede dar respuesta en el momento debe explicarle al ciudadano la razón de la demora.
- Si debe colocar la llamada en espera mientras realiza alguna consulta, antes de ello, debe informarle al ciudadano por qué debe poner la llamada en espera, y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.

- Cuando el ciudadano haya aceptado esperar, y se presenta demora en la prestación del servicio, debe retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va su gestión.
- Al retomar la llamada, ofrecer agradecimiento por la espera o disculparse por la demora, en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido.
- Si hubo alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, debe informar al ciudadano para que la complete en el menor término posible.

#### Al finalizar la llamada:

- Verificar con el ciudadano que entendió la información y preguntarle si hay algo más en lo que se le pueda servir.
- Retroalimentar al ciudadano con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
- Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.
- Permitirle al ciudadano colgar primero.
- Despedirse amablemente.

## 2.3 Buzón de sugerencias



Revisar la disponibilidad de formatos a disposición de los ciudadanos.  
Abrir dos (2) veces por semana el buzón de sugerencias.  
Dirigir al Grupo de atención al Ciudadano, la sugerencia presentada y dar respuesta oportuna y dentro de los términos establecidos por la entidad, en coordinación con la dependencia que pudiera estar involucrada, según las directrices de la entidad.

## 2.4 Canal de Servicio Escrito



Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, correo físico o postal, correo electrónico institucional, formulario de PQRSD y chat dispuesto en el portal web de la gobernación de Bolívar, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el que hacer de la entidad y del Estado. Los buzones de sugerencias también hacen parte de este canal.

## 2.4.1 Correspondencia

### **Recomendaciones generales:**

Antes del servicio tener en cuenta:

- Verificar que el sistema esté operando de forma adecuada.
- Que la persona encargada de recibir la correspondencia preferiblemente llegue a su lugar de trabajo antes del horario de atención al público y con el tiempo necesario para que pueda tener todo listo para ejercer sus funciones en forma adecuada.
- Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.

### **Durante el servicio tener en cuenta:**

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual, y manifestar con la expresión del rostro la disposición para servir al ciudadano. Puede decir: “Buenos días/ tardes, ¿en qué le puedo servir?”.
- Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Sr.”, “Sra.”
- Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlo, recibirlo.

- Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos.
- Asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida. Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.

### **Al finalizar el servicio:**

- Firmar y sellar la copia o planilla del remitente e informar al ciudadano el proceso que sigue en la entidad.
- Si el requerimiento no es competencia del Departamento o va dirigido a otra entidad, en el menor tiempo posible informárselo al ciudadano.
- Registrar en el sistema fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento

## 2.5. Correo electrónico



## **Recomendaciones Generales:**

- El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.
- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.
- Sin excepción no se podrá dar respuesta a peticiones que ingresaron al Departamento por cualquier canal a través del correo electrónico institucional. Por ningún motivo se podrá dar respuesta a una petición a través del correo electrónico Institucional.
- Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo “Asunto”.
- En el campo “Para” designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- En el campo “CC” (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- Escribir siempre en un tono impersonal.

- Ser conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
- No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de pregunta y admiración si no son estrictamente necesarios.
- Guardar el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer. Además, conviene estar atento al tamaño del adjunto pues un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico del destinatario.
- El servidor público debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el usuario lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, nombre y dirección web de la entidad. Recordar usar las plantillas de firma de la entidad.
- Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la gobernación en quien recibe el correo electrónico.

## 2.5.1. Formulario Electrónico

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: <https://www.bolivar.gov.co/web/seccion/atencion-al-ciudadano/pqrsd/>.

En el referido formulario se puede registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias de actos de corrupción.

## 2.5.2. Chat

A través del chat interactivo de la Gobernación de Bolívar brindamos al ciudadano las herramientas y acceso a este canal de atención virtual para atender sus peticiones y solicitudes desde la comodidad de su casa. Este se encuentra en la parte inferior derecha de la pagina principal de la entidad [www.bolivar.gov.co](http://www.bolivar.gov.co)



The image shows a screenshot of the online chat interface on the Bolívar website. At the top, there is a green header with the Bolívar logo and the text "Bolívar primero". Below the header is a banner image of a building and a sign that says "GERVEZA". A green button with the text "¡Chatea con nosotros!" and a dropdown arrow is positioned below the banner. The main content area contains a form with the following elements: a text input field for "nombre", a text input field for "correo", a text input field for "¿cómo podemos ayudarte?", a checkbox labeled "Acepto que mis datos personales, dados por esta vía, sean procesados para el uso del servicio de chat en línea.", and a green button labeled "¡Empezar chat!". The background of the form area is decorated with faint icons of a smartphone, speech bubbles, and a laptop. In the bottom right corner, there is a small logo for "by onWebChat".

## 3. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y 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:

### 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.
- 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

## 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.

## 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.
- 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.

## 4. GLOSARIO

**Atributos De Servicio:** son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio.

**Canales de Servicio:** son los canales a través de los cuales los Grupos de Valor pueden formular las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias a la Gobernación de Bolívar.

**Discapacidad:** es un término general que abarca las deficiencias, limitaciones de la actividad y restricciones de una persona para participar. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales (Definición de la Organización Mundial de la Salud).

**Cognitiva:** limitación significativa en el funcionamiento intelectual; es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación.

**Enanismo o Talla Baja:** trastorno del crecimiento de tipo hormonal o genético, caracterizado por una talla inferior a la medida de los individuos de la misma especie y raza.

**Física o Motora:** limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades.

**Mental:** alteración bioquímica que afecta la forma de pensar, los sentimientos, el humor, la habilidad de relacionarse con otros y el comportamiento.

**Múltiple:** se presenta más de una deficiencia sensorial, física o mental.

**Sensorial:** Visual: pérdida o disminución de la visión.

**Auditiva:** pérdida o disminución en audición

**Sordoceguera:** discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias: visual y auditiva.

**Escalamiento:** para el caso del servicio, está definido como la presentación de la solicitud o requerimiento de un usuario a un área o instancia de mayor jerarquía que pueda tomar acciones para su solución.

**Preguntas Frecuentes:** conjunto de preguntas y respuestas resultado de los cuestionamientos usuales de los usuarios, dentro de un determinado contexto y para un tema en particular.

**Protocolo de Servicio:** guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor público frente a los usuarios, con el fin de lograr un mejor manejo y una mayor efectividad en el uso de un canal específico.

# 5. ENLACES

**Página del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano: [www.servicioalciudadano.gov.co](http://www.servicioalciudadano.gov.co)**

**Página de Gobierno en Línea: [programa.gobiernoenlinea.gov.co](http://programa.gobiernoenlinea.gov.co)**

**Página de la Gobernación de Bolívar: [bolivar.gov.co](http://bolivar.gov.co)**

**Teléfono Dirección de Atención al Ciudadano  
y Gestión Documental: (57)-(605)-6517444  
Ext. 1208**

**Correo de contacto para  
correspondencias en general:  
[contactenos@bolivar.gov.co](mailto:contactenos@bolivar.gov.co)**

**Sede Magangué: Calle 16 # 16 A 208  
Barrio CAM San Martín**

**[www.bolivar.gov.co](http://www.bolivar.gov.co)** 

*Síguenos en:*   

