



Gobernación de Bolívar

Carta de trato digno

CARTA TRATO DIGNO AL CIUDADANO

GOBERNACIÓN DE BOLÍVAR

Estimado(a) ciudadano(a):

La Gobernación de Bolívar, comprometida con la construcción de una administración pública transparente, eficiente y centrada en las personas, le da la más cordial bienvenida a nuestros canales de atención.

Con el propósito de establecer una interacción directa con la ciudadanía y con el fin de garantizar los derechos constitucionales y legales, la Gobernación de Bolívar se compromete a vigilar y asegurar que el trato a todos nuestros usuarios sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado y diligente y a garantizarle a los ciudadanos un servicio con calidad y oportunidad conforme a los lineamientos establecidos en el Protocolo de Servicio al Ciudadano expedido por el Departamento Administrativo de la Función Pública. Nos permitimos reiterarle que usted tiene derecho a recibir un trato digno, respetuoso, equitativo e incluyente, sin discriminación alguna por razones de edad, género, condición socioeconómica, orientación sexual, religión, discapacidad, etnia o cualquier otra circunstancia.

Nuestros servidores públicos están obligados a ofrecerle una atención:

- ✓ Basada en el respeto y la empatía.
 - ✓ Oportuna, clara, comprensible y orientada a resolver sus necesidades.
 - ✓ Libre de todo tipo de maltrato verbal, físico o psicológico.
 - ✓ Que garantice el acceso preferencial a personas en condición de vulnerabilidad, como adultos mayores, mujeres gestantes, personas con discapacidad, entre otros.
- Asimismo, usted tiene derecho a:
- ✓ Recibir información completa y veraz sobre los trámites y servicios ofrecidos por esta entidad.
 - ✓ Presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sin represalias.
 - ✓ Ser escuchado y orientado de manera personalizada.
 - ✓ Ser tratado como un usuario fundamental en la mejora de la gestión pública.



Canales de Comunicación



· CANAL TELEFÓNICO

Todos los ciudadanos, sin necesidad de trasladarse al punto de atención o interponer un derecho de petición escrito, pueden acceder a la misma información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia de la Gobernación de Bolívar; a través de nuestro canal telefónico: Línea fija (57)-(5)- 6549216 Ext. 1203 de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 3:00 p.m. (atención durante los días hábiles).

· CANAL PRESENCIAL

Se realiza atención presencial; a través del Centro Administrativo Departamental de la Gobernación de Bolívar ubicado en Carretera Cartagena-Turbaco Km. 3, Sector El Cortijo.

Adicionalmente, por este mismo canal el ciudadano podrá radicar peticiones y obtener acceso a la información sobre el estado de su trámite y una respuesta oportuna y eficaz a sus solicitudes en los plazos que establece la Ley.

· CANAL VIRTUAL

La Gobernación de Bolívar ha diseñado el formato PQRSD que se encuentra a disposición en el portal web de la Gobernación, el que se encuentra a disposición en el siguiente link: <https://www.bolivar.gov.co/web/seccion/atencion-al-ciudadano/pqrsd/>

En el referido formulario se puede registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de actos de corrupción. Adicionalmente puede enviar sus inquietudes a: contactenos@bolivar.gov.co

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

Con el número de radicado, usted podrá realizar el seguimiento a su petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia por acto de corrupción, a través de cualquiera de los canales de atención antes mencionados o en el enlace publicado en nuestro portal www.bolivar.gov.co, Servicio al Ciudadano "Seguimiento a su PQRS" en el link <https://sigob.bolivar.gov.co/ConsultaCiudadana/>.

· CANAL ESCRITO

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

En la Gobernación de Bolívar estamos para servirle, y su experiencia con nuestros servicios es una prioridad.

En caso de que usted considere que ha recibido un trato inadecuado, le invitamos a reportarlo a través de nuestros canales de atención PQRSD o en la línea gratuita nacional (605) 6549216 Ext. 1202 o al correo electrónico contactenos@bolivar.gov.co.

Seguiremos trabajando para fortalecer una cultura de servicio público cercana, efectiva y centrada en la dignidad humana.