

# PLAN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO GOBERNACIÓN DE BOLIVAR



GOBERNACIÓN  
DE BOLÍVAR



### Introducción

La Constitución Política de Colombia establece en el artículo 2 como uno de los fines esenciales del Estado el servicio a la comunidad, esto para satisfacer las necesidades que se generan dentro de nuestra población. 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.

- Asu vez, procurar 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, prestando servicios que consideren las necesidades y condiciones específicas de sus beneficiarios y afirmando el compromiso de llevar a cabo acciones dirigidas al reconocimiento de las particularidades de sujetos de especial protección constitucional, en razón de la pertenencia étnica, el género, la diversidad sexual, la discapacidad y la edad, fortaleciendo las medidas en todo el departamento y fijando parámetros de acción para la concreción del principio de enfoque diferencial en todas las modalidades, programas y servicios para la atención, prevención y protección integral.



### **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, acreditando el acceso efectivo, oportuno y de calidad del servicio a 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.

### **Alcance**

Complementar y mejorar la estructura y funcionamiento del de la Gobernación de Bolívar en lo relacionado a una atención eficaz y eficiente hacia la ciudadanía en general, integrando los nuevos lineamientos de la política de servicio a la ciudadanía como eje transversal de la gestión pública, buscando garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de nuestros usuarios al portafolio de servicios institucionales propendiendo por la protección a sus derechos.

# PRINCIPIOS DE ATENCION AL 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:



**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.



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



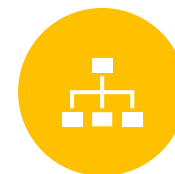
**Servicio:** El servicio es el conjunto de actividades que produce una determinada entidad, con el objetivo de satisfacer las necesidades de los clientes, sin necesidad de tener por qué ofrecerle un producto tangible para ello.



**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.



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



**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.



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



# Principios de servicio al ciudadano

**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.

# Modelo gestión pública al servicio del ciudadano

El Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, acoge lo establecido en el marco de la Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano y la adopción del Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio a la ciudadanía, en el cual se han desarrollado dos (2) áreas de intervención denominadas “ventanilla hacia adentro” y “ventanilla hacia afuera”, tal como lo indica la grafica.

A su vez el modelo agrupa de manera integral seis (6) componentes, sobre los cuales se centran la gestión pública efectiva. Su implementación implica la colaboración y articulación de cada una de las dependencias responsables de las diferentes temáticas, con el fin de lograr mejoras efectivas en el sistema de servicio al ciudadano

Fuente: Compes 3782





## 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.

# Componentes gestión del servicio al ciudadano



Fuente: Modelo de Servicio al Ciudadano. Función Pública

# 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 PQRS, presenta a la oficina de Control Interno un informe, donde se detalla entre otros aspectos, el número total de PQRS 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 PQRS 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.
- Dentro de este componente es necesario que todos los servidores públicos tengan en cuenta en la prestación del servicio el uso de un lenguaje claro, buscando con ello una mejor interacción entre la ciudadanía y el Estado, lo cual permite que la información sea clara y que las personas puedan fácilmente:
  - Encontrar lo que necesitan
  - Entender lo que encuentran
  - Usar lo que encuentran para fines prácticos
- Esto para promover y reconocer las prácticas internas de lenguaje claro y para que los servidores públicos y contratistas presten un servicio de calidad en los diferentes canales. Para lograr esto, todos los integrantes de la Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión Documental recibieron capacitaciones.

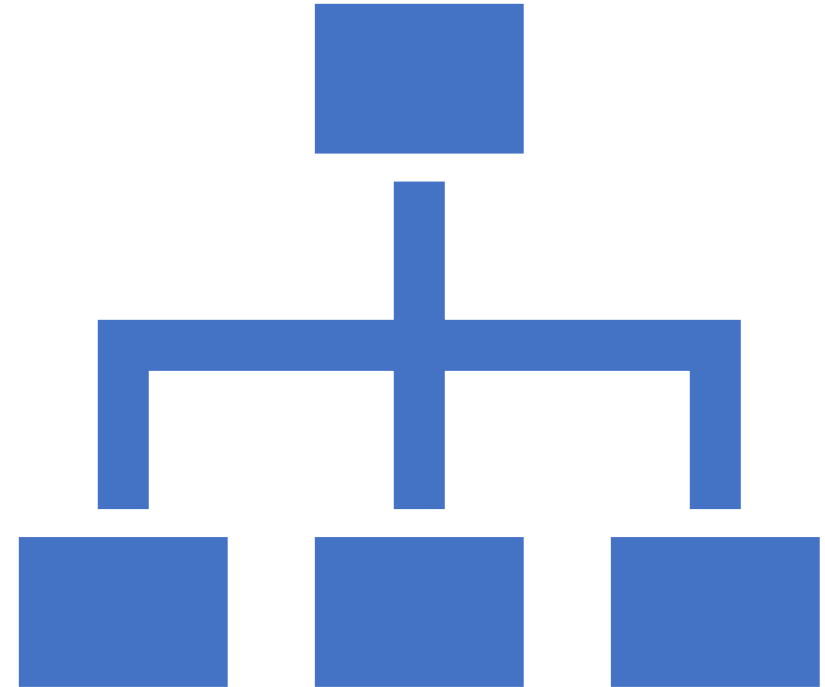
# 4. Estructura física y tecnológica para el servicio al ciudadano.

Este componente da cuenta de la gestión y fortalecimiento de la institucionalidad de la administración departamental en cuanto a los canales de servicio con los que cuenta la Gobernación para interactuar con los ciudadanos con el fin de ofrecer información y gestionar trámites, servicios y atender de forma adecuada sus requerimientos y brindando facilidades a los ciudadanos para acceder de forma sencilla y ágil a todo tipo de servicio

La Gobernación de Bolívar ha venido fortaleciendo los canales de atención para relacionarse con los ciudadanos, es así como viene fortaleciendo la información de interés al público en la página web institucional, información a través de boletines sobre novedades de la entidad, socializaciones semestrales al usuario sobre el manual de PQRS.

Así mismo, y con el fin de interactuar con los ciudadanos, se actualizan los criterios de accesibilidad y usabilidad en los portales web como el ChatBot y sistemas de información para facilitar la participación ciudadana y el control social de toda la población.

Adicionalmente, en cuanto a la estructura física, se implementó la ventanilla de talla baja, la rampa para personas con condición de discapacidad, el sistema Braille, así como la atención con lenguaje de señas, esto con el fin de permitir mejorar el servicio, garantizando la inclusión, claridad, oportunidad, amabilidad y respeto en la atención.





### 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 semestral a través de encuestas digitales, a través de un QR, en las que se evalúa integralmente el servicio prestado por la entidad y se dan 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.

### 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 autogestionar aquellos interrogantes que pudieran presentarse con relación a los asuntos relacionados con la Gobernación de Bolívar.

# 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

- Gobierno Nacional : [www.gov.co](http://www.gov.co)
- Página de la Gobernación de Bolívar: [www.bolivar.gov.co](http://www.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 Martin**