

# POLÍTICA ATENCIÓN AL CIUDADANO



GOBERNACIÓN  
de BOLÍVAR

# CONTENIDO

- Introducción
- Definición
- Objetivo
- Enfoque de derechos
- Marco Jurídico
- Ámbito de aplicación
- Implementación
- Líneas estratégicas
- Retos de la Política
- Términos generales

# INTRODUCCION

---

La Gobernación de Bolívar en cabeza de la Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, implementa la Política de servicio al ciudadano, la cual trasciende de la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos; su cabal cumplimiento implica que las organizaciones públicas orienten su gestión a la generación de valor público y garanticen el acceso a los derechos de los ciudadanos, es por eso que coloca a disposición de los usuarios los instrumentos, canales y recursos necesarios para interactuar con la ciudadanía, garantizando el goce efectivo de sus derechos, 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, víctimas del conflicto armado 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 articulado con los lineamientos de política del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), facilitando la relación del Estado y el ciudadano en los diferentes momentos de interacción.

# DESCRIPCION GENERAL

---

## *DEFINICION.*

Para efectos del presente documento se entenderá por Atención al Ciudadano, el derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente y digno a los servicios que presta la Entidad para satisfacer las necesidades y especialmente, para garantizar el goce efectivo de los demás derechos sin discriminación alguna o por razones de género, orientación sexual, pertenencia étnica, edad, lengua, religión o condición de discapacidad. Asimismo, La Política de Servicio al Ciudadano se define entonces como una política pública transversal cuyo objetivo general es garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado.

## *OBJETIVO.*

La Política de Atención al Ciudadano tiene como objetivo garantizar el derecho de la ciudadanía a recibir de las entidades públicas un servicio digno, efectivo, de calidad, oportuno, cálido y confiable, bajo los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, que permita satisfacer sus necesidades y mejorar la calidad de vida y mejorar las capacidades de la Entidad para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos.

## *ENFOQUE DE DERECHOS.*

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

la Política de Servicio al Ciudadano, de modo que se logre orientar a las entidades en su adecuada implementación en el marco de las dimensiones establecidas en el MIPG y su articulación con otras políticas de gestión y desempeño institucional; particularmente, entre las políticas que facilitan la relación del Estado y el ciudadano en los diferentes momentos de interacción.

Se han identificado al menos cuatro escenarios o momentos en los cuales un ciudadano interactúa con una misma entidad:

1. Ciudadano que consulta información pública.
2. Ciudadano que hace trámites o accede a servicios de la entidad pública.
3. Ciudadano que hace denuncias, interpone quejas, reclamos o exige cuentas a la entidad pública.
4. Ciudadano que participa haciendo propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad, o que desea colaborar en la solución de problemas de lo público.

En ese orden de ideas, es deber de todas las instituciones que adoptan el Modelo Integrado de Planeación y Gestión generar las condiciones y capacidades institucionales que faciliten el diálogo efectivo con los ciudadanos; de igual forma, es necesario afianzar la promoción de capacidades, habilidades, valores, principios, derechos y deberes ciudadanos, para que todos los actores cuenten con los requerimientos que garanticen la generación permanente de valor público. Por lo anterior, los lineamientos de las políticas que intervienen en la relación del Estado con los ciudadanos se articulan de manera sistémica en el enfoque de Estado abierto en relación con todas las dimensiones de MIPG.



La Política de Servicio al Ciudadano se define entonces como una política pública transversal cuyo objetivo general es garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado.

# MARCO JURIDICO

NORMA	CONTENIDO
Constitución Política- Artículo 2	Son fines esenciales del estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la nación (...).
Constitución Política Artículo 20	Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial
Artículo 47 código de procedimiento administrativo CPACA	Señala los principios a los que debe ajustarse las actuaciones administrativas y establece los procedimientos y plazos generales de las mismas.
Ley 57/85	Publicidad de los actos y documentos oficiales.
Ley 190/95	Estatuto Anticorrupción.
Decreto-ley 2150/95	Supresión de Trámites.
Ley 324/96	Reconoce la lengua manual colombiana, como idioma propio de la comunidad sorda del país, establece el auspicio estatal para la investigación, la enseñanza y la difusión de la lengua manual colombiana y señala otras disposiciones en favor de la población sorda.
Ley 361/97	Establece mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones.
Ley 489/98	Regula la gestión pública y reglamenta la organización y funcionamiento de la Administración Pública Nacional. Crea sistemas de calidad, control interno, desarrollo administrativo y democratización y control social de la gestión pública.

NORMA	CONTENIDO
Ley 527/99	Acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales.
Ley 594/00	Ley de Archivos. Establece como fin esencial de los archivos la facilitación de la participación de la comunidad y el control del ciudadano en las decisiones que los afecten.
Ley 762 /02	Por medio de la cual se aprueba la Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad, suscrita en la ciudad de Guatemala, Guatemala, el siete (7) de junio de mil novecientos noventa y nueve (1999).
Ley 962/05	Ley Anti trámites.
Ley 982/05	Establece normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordo ciegas y se dictan otras disposiciones.
Ley 1171/07	Establece beneficios a las personas adultas mayores y señala requerimientos a las entidades públicas para la prestación de servicios.
Ley 1275/09	Establece lineamientos de política pública nacional para las personas que presentan enanismo y se dictan otras disposiciones.
Ley 1341/09 Decreto 682 28 de noviembre/2016	Define principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - TIC-, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones. Señala que son deberes de todo servidor público, diciar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los reglamentos internos sobre el trámite de derechos de peticiones. (Manual de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la Gobernación de Bolívar).

NORMA	CONTENIDO
Ley 962/05	Se dictan disposiciones de racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
Ley 1171/07	Se establecen beneficios a las personas adultas mayores de 65 años, artículo 1, 2, 9.
Ley 1474/ 11	Estatuto Anticorrupción, arts. 73, 74, 75, 76, 78, 80.
Decreto 4669/05	Reglamenta la creación del Grupo de Racionalización y Automatización de Trámites -GRAT y el procedimiento que debe seguirse para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley.
Decreto 3246/07	Modifica el Decreto 1145 de 2004 que desarrolla el Sistema General de Información Administrativa del Sector Público, SUIP
Decretos 2474/08; 2025/09; 127/09	Promoción de la utilización de medios electrónicos en la contratación pública con el propósito de hacer visibles a todos los ciudadanos los procesos de licitación, adjudicación y contratación de la Administración Pública. Recoge el aporte del Decreto 2170 de 2002 que impulsó la puesta en marcha del Portal Único de Contratación del Estado a través del cual se centraliza y difunde de manera permanente y actualizada la información sobre todos los procesos de contratación pública.
Decreto 2623/09	Crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
Decreto - ley 019/12	Se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
Conpes 3650/10	Se establece la importancia estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea.
Conpes 3649/10	Se establece la Política Nacional de Servicio al Ciudadano.

# AMBITO DE APLICACION

---

La política de Servicio al Ciudadano es aplicable a todos los servidores públicos, contratistas, colaboradores, cooperantes y todos aquellos actores que presten función pública en la Gobernación de Bolívar en el relacionamiento con la ciudadanía.

# IMPLEMENTACION DE LA POLITICA

Los principales lineamientos para la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano desde la perspectiva de MIPG son:

## **TALENTO HUMANO**

El propósito de la Política de Gestión Estratégica del Talento Humano es permitir que las entidades cuenten con talento humano integral, idóneo, comprometido y transparente que, a través de las habilidades adquiridas, contribuya al cumplimiento de la misión institucional y los fines del Estado para lograr su propio desarrollo personal y laboral, para así, generar valor agregado a la oferta institucional de la entidad de cara al ciudadano que debe acceder a información, trámites y demás niveles de relacionamiento entre el Estado y el ciudadano.

Los servidores públicos que se encuentran en el primer nivel de servicio deben:

- Conocer claramente los protocolos de atención para orientar a los ciudadanos, teniendo en cuenta criterios diferenciales cuando se trata de población vulnerable o de especial protección constitucional.
- Contar con el perfil adecuado y el conocimiento necesario sobre la entidad, en especial sobre sus funciones, estructura organizacional, portafolio de servicios y sus requisitos, normas que rigen el funcionamiento de la entidad, los canales de atención, procesos y flujos de información internos para resolver directamente el mayor número de inquietudes en este primer nivel de servicio.

Frente a los servidores públicos que se encuentran fuera del primer nivel de atención, es decir, no tienen contacto directo con los ciudadanos:

- Responder las peticiones de conformidad con los lineamientos técnicos y jurídicos que rige el quehacer institucional.
- Participar en las jornadas de capacitación y sensibilización sobre la importancia del Servicio al Ciudadano como eje fundamental en la relación Estado – Ciudadano, la planeación institucional sobre esta política y los criterios de tiempo, modo y lugar establecidos por la entidad para dar respuesta a las PQRSD.
- Los servidores públicos que elaboran respuestas a los ciudadanos deberán implementar estrategias de Lenguaje Claro, respetando el rigor técnico y jurídico que exige determinada materia.

## **COMUNICACIÓN ASERTIVA Y LENGUAJE CLARO**

Este componente busca que la entidad garantice que el ciudadano obtenga información completa, clara, precisa y actualizada sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en que se atenderá su requerimiento o se gestionará su trámite, en cada momento de verdad del ciclo de servicio, a través de los diferentes canales de atención dispuestos por las entidades para el relacionamiento con los ciudadanos.

Es de especial relevancia que las entidades apropien la comunicación asertiva y la estrategia de lenguaje claro, para lograr un mayor impacto en la eficiencia institucional, la disminución de los costos de transacción para el ciudadano, cuyas principales acciones son:

- Fortalecimiento de las competencias y habilidades comunicacionales de los servidores públicos de las entidades de la Administración Pública.
- Definición de lineamientos para la elaboración y construcción de documentos e insumos institucionales en lenguaje claro.
- Priorización de documentos e insumos institucionales para traducción a lenguaje claro.
- Acciones relacionadas con la publicación proactiva y con calidad de información sobre el quehacer de la entidad.
- Apropiación de la metodología de laboratorios de simplicidad al interior de las entidades para traducir los documentos priorizados a lenguaje claro.
- Implementación de esquemas de revisión permanente respecto a la claridad, actualización y veracidad de la información publicada proactivamente y respecto a las respuestas efectuadas a las peticiones ciudadanas.

## **INTEGRIDAD PÚBLICA**

La integridad pública, entendida como la alineación consistente y el cumplimiento de valores, principios y normas éticas compartidas para dar prioridad al interés general por encima de los intereses particulares, es uno de los pilares del desempeño institucional y una política estratégica para fortalecer la relación entre el Estado y la ciudadanía; en consecuencia, los comportamientos, hábitos y creencias de las personas vinculadas a las entidades deben estar orientados hacia el sentido de lo público, la vocación de servicio y la garantía de los derechos de la ciudadanía.

Para la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano resulta importante articular los lineamientos y componentes de la política de integridad, así como construir un marco general encaminado a recuperar o reforzar la confianza en las instituciones. En especial se busca fortalecer la cultura centrada en el usuario a partir de la consolidación de los valores del servicio público para contribuir con experiencias orientadas a la satisfacción de sus necesidades y derechos.

La garantía de los derechos de los ciudadanos mediante los servicios de la entidad implica que los lineamientos y componentes del marco de integridad colombiano sean desplegados de manera articulada en la Política Pública de Servicio al Ciudadano. De esta manera, los principales lineamientos de la integridad pública deben ser considerados, de manera transversal, por la política, así:

- Promover y apropiar el Código de Integridad: Valores del Servicio Público en los lineamientos y componentes de la Política de Servicio al Ciudadano.
- Formar y capacitar sobre integridad pública.
- Robustecer y garantizar el control social y la denuncia.
- Fortalecer la gestión de conflicto de intereses.

## GESTION CON VALORES PARA RESULTADOS

La dimensión de gestión con valores para resultados comprende dos ejes de intervención: ventanilla hacia adentro y ventanilla hacia afuera y cada eje contempla la implementación de diferentes políticas de gestión y desempeño que amplían el alcance de lo definido en su momento en el documento Conpes 3785. Respecto de la ventanilla hacia adentro, para garantizar una adecuada implementación de la Política de Servicio al Ciudadano, la entidad deberá efectuar las siguientes reflexiones:

- La estructura organizacional es adecuada y permite el cumplimiento de los objetivos misionales, la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos y garantizar sus derechos
- Los procesos misionales de la entidad que están detrás de la entrega de la oferta institucional de bienes y servicios, así como los relacionados con atención a requerimientos de los ciudadanos, están claramente definidos y son lo más expeditos posibles.
- Todos los procesos generan valor y facilitan el cumplimiento de los objetivos misionales.
- El talento humano responsable de la gestión de los requerimientos de los ciudadanos es suficiente y sus perfiles son adecuados.
- Existe una dependencia encargada de liderar las políticas que buscan mejorar la relación del Estado con el ciudadano y tiene comunicación directa con la alta dirección de la entidad.
- La entidad cuenta con manuales y protocolos de servicios en los cuales se precisan los lineamientos para la atención a la ciudadanía.
- Los sistemas de información garantizan la seguridad de la información y la trazabilidad de la interacción con los ciudadanos.
- La entidad cuenta con herramientas de automatización de procesos y de relacionamiento con la ciudadanía que facilitan la gestión interna y la entrega oportuna de la oferta pública a los ciudadanos. • Las tecnologías de la información y las comunicaciones permiten interactuar de manera ágil y coordinada entre entidades para atender los requerimientos de los ciudadanos y cumplir de la mejor forma con los objetivos misionales.
- Los recursos de infraestructura, equipos, tecnología y comunicaciones, entre otros, son adecuados y suficientes para la adecuada interacción con los ciudadanos y el desarrollo de los procesos misionales.
- Los canales de atención garantizan la accesibilidad de todas las personas, sin importar su condición o características especiales, a la oferta institucional del Estado sin importar el lugar en el que se encuentran.

Respecto de la ventanilla hacia afuera, a continuación, se presentan los lineamientos que permitirán garantizar estándares de excelencia en el servicio en cada uno de los escenarios de relacionamiento entre los ciudadanos y el Estado:

## LINEAMIENTOS DE SERVICIO AL CIUDADANO EN EL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Las entidades deben verificar si cumplen con los siguientes criterios para garantizar el acceso a la información pública:

- La entidad se comunica con sus ciudadanos de manera precisa, certera y en lenguaje claro.
- La información que se presenta a los ciudadanos es homogénea, sin importar el canal a través del cual se presente.
- La entidad garantiza la actualización permanente de la información que está a disposición de los ciudadanos.
- La entidad tiene en cuenta las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar el acceso físico y virtual a su portafolio de servicios.
- La entidad tiene en cuenta las características y necesidades de los ciudadanos para abrir datos y divulgar proactivamente información.
- La entidad garantiza la accesibilidad de los canales de atención y de los medios dispuestos para que los ciudadanos accedan a la información teniendo en consideración sus características especiales.
- La entidad reconoce grupos poblacionales específicos que requieren traducción de información en lenguas nativas y entrega la información en formatos accesibles para ellos.
- La información sobre los trámites, requisitos, pasos y pagos está actualizada y disponible para los ciudadanos.
- La entidad difunde información a través de los canales dispuestos para la interacción con los ciudadanos, promoviendo la alfabetización digital y una cultura ciudadana enfocada en los valores.
- La información de la oferta institucional, políticas, direccionamiento estratégico, planeación y resultados de su gestión a través de los canales identificados se difunde de forma lúdica.
- La entidad fortalece los procesos de peticiones optimizando el proceso interno de respuesta, los controles a los mismos y el seguimiento por parte de los usuarios para garantizar los términos y la calidad requerida.

## LINEA ESTRATEGICA

**Para cumplir con el objetivo de la Política de Servicio al Ciudadano se contemplan las siguientes líneas estratégicas:**

**Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos:** La Gobernación de Bolívar desarrollará estrategias de formación pedagógica y sensibilización hacia la ciudadanía, como garantes en la defensa y el cuidado de lo público, así como, de un servicio transparente y oportuno, teniendo en cuenta que las personas son sujetos de derechos y que el Estado debe garantizar el goce efectivo de los mismos.

**Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada:** La Gobernación de Bolívar debe garantizar que la infraestructura física y tecnológica de los puntos de interacción al ciudadano tengan los siguientes atributos:

- **Accesibles:** el espacio físico y los servicios que se prestan deben ser accesibles a todos, especialmente a los grupos más vulnerables sin discriminación, asequibles materialmente (localización geográfica o tecnología moderna) y al alcance de todos y todas.
- **Suficientes:** La infraestructura física y tecnológica debe estar en una cantidad suficiente.

**Cualificación de los equipos de trabajo:** en este sentido, la Gobernación de Bolívar debe caracterizar y homogeneizar el perfil por competencias de los servidores públicos que atienden a los ciudadanos, fortalecer los modelos de gestión de Calidad y Control Interno en aras de brindar respuestas más oportunas, integrales y de calidad a las solicitudes; en este mismo sentido, debe desarrollar un plan de capacitaciones que permita a los funcionarios la formación, la estandarización de buenas prácticas y el buen servicio como principio.

**Articulación interinstitucional:** Esta estrategia busca la comunicación de las diferentes dependencias con la Dirección de atención al Ciudadano y Gestión Documental, de manera que la información sobre planes, programas, promociones, campañas, trámites y servicios pueda ser brindada a la ciudadanía de manera oportuna.

# TERMINOS GENERALES

## **PERSONAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.**

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

## **DIRECCIÓN Y COORDINACIÓN DE LA POLÍTICA PÚBLICA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA.**

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

## **SEGUIMIENTO, Y EVALUACIÓN DE LA POLÍTICA PÚBLICA DE SERVICIO AL CIUDADANO.**

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

## **DEBER DE APLICACIÓN DE LA POLÍTICA PÚBLICA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA.**

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



GOBERNACIÓN  
de BOLÍVAR

*Dirección: Carretera Cartagena-Turbaco Km. 3, Sector El Cortijo*  
*Horario de Atención al Público: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 3:00 p.m. - Jornada Continua*  
*Teléfono: (57)-(5)-6517444 Ext. 1214*