



RESOLUCION	CÓDIGO: AP-JC-RG-89	FECHA: 03-11-15	VERSIÓN: 4	PÁG. 1 DE 18
------------	------------------------	-----------------	------------	--------------

RESOLUCIÓN No.

DE 2016 28 JUL 2016

11241

"Por la cual se Modifica y Actualiza el Manual de Atención al Ciudadano"

**EL GOBERNADOR DE SANTANDER**

En uso de sus facultades constitucionales, legales y en especial las conferidas por el artículo 305 de la Constitución Política y el Decreto Ley 1222 de 1986, y

**CONSIDERANDO:**

1. Que el artículo 2 de la Constitución Política de Colombia establece : *"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, defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo."*
2. Que mediante la Ley 872 de 2003, se crea el Sistema de Gestión de Calidad de la Rama Ejecutiva del Poder Público, como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados, la cual estará enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades.
3. Que con la Ley 962 de 2005, se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites por parte de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
4. Que el artículo 8 de la Ley 1437 de 2011, dispone: *"las autoridades deberán mantener a disposición de toda persona información completa y actualizada, en el sitio de atención y en la página electrónica, y suministrarla a través de los medios impresos y electrónicos de que disponga, y por medio telefónico o por correo..."*
5. Que el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 señala que cada entidad del orden Nacional, Departamental y Municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
6. Que el artículo 1 del Decreto 019 de 2012 dispone que: *"Los trámites, los procedimientos y las regulaciones administrativas tienen por finalidad proteger y garantizar la efectividad de los derechos de las personas naturales y jurídicas ante las autoridades y facilitar las relaciones de los particulares con estas como usuarias o destinatarias de sus servicios de conformidad con los principios y reglas previstos en la Constitución Política y en la ley, tiene por objeto suprimir o reformar los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios existentes en la Administración Pública..."*
7. Que la Ley 1712 del 2014 creó la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, regulando el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y las garantías del derecho y las excepciones a la publicidad de información, cuyo objeto es la de: *"... regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información..."*



RESOLUCION	CÓDIGO: AP-JC-RG-89	FECHA: 03-11-15	VERSIÓN: 4	PÁG. 2 DE 18
------------	------------------------	-----------------	------------	--------------

8. Que mediante el Decreto 103 de 2015 se reglamentó la ley 1712 de 2014, reglando lo relativo a la gestión de la información pública.

9. Que la Ley 1755 de 2015 regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y dispone: "... Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo..."

10. Que en cumplimiento de las mencionadas disposiciones legales, la Administración Departamental, mediante Decreto Departamental 415 de 2013, adoptó la Política Pública de Atención al Ciudadano.

11. Que se hace necesario modificar y actualizar la Resolución Departamental 6612 del 10 de Abril de 2014 para dar cumplimiento a la Política Pública de Atención al Ciudadano de la Gobernación de Santander.

Por lo anterior,

#### RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO:** Por la cual se modifica y actualiza, el Manual de Atención al Ciudadano de la Gobernación de Santander, el cual se describe a continuación:

### MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA GOBERNACIÓN DE SANTANDER

#### PRESENTACIÓN

En la Gobernación de Santander, la atención al ciudadano debe propender porque quien acuda a esta entidad, por cualquier medio, obtenga con amabilidad y calidez, la información necesaria, clara, precisa, confiable y oportuna, que si bien en muchos casos no solucione su inquietud, solicitud o requerimiento, si le dé la sensación de satisfacción con el servicio.

Cada persona que acude a la Gobernación y es atendida apropiadamente, es un multiplicador de esa percepción positiva con que quedó después de haber acudido a la Entidad. De ahí la importancia de la información que se suministre y de adelantar campañas mediante las cuales se instruya al ciudadano claramente sobre las competencias del ente territorial.

#### INTRODUCCIÓN

##### Una herramienta para la eficiente atención al ciudadano.

Como guía para el trabajo a ejecutar la Administración Departamental decidió actualizar el Manual de Atención al Ciudadano, como una herramienta para la atención a las personas que por diversos fines, acuden a las oficinas de la Gobernación.

Este manual define la forma respetuosa y eficiente como los funcionarios del Gobierno deben dirigirse a los ciudadanos que personalmente, o a través del teléfono o de los medios virtuales, requieren sus servicios para solicitar información, realizar trámites o presentar quejas, reclamos o sugerencias, y su propósito es mejorar la calidad en los servicios del gobierno.

Las pautas contenidas en estas páginas serán de obligatorio cumplimiento por todas las personas que tengan algún vínculo laboral con la Gobernación de Santander, que siempre



RESOLUCION	CÓDIGO: AP-JC-RG-89	FECHA: 03-11-15	VERSIÓN: 4	PÁG. 3 DE 18
------------	------------------------	-----------------	------------	--------------

actuarán como agentes oficiales y deberán tener claro que su labor será determinante, también, para mejorar la percepción que los ciudadanos tienen del Estado.

La atención a la ciudadanía debe ser un servicio homogéneo, prestado en las mismas condiciones de eficiencia y cordialidad en cualquiera de las sedes públicas, de manera ordenada, sistemática, medible y coherente con la políticas gubernamentales y las necesidades de la ciudadanía, y con garantía del mejor trato para los niños, los adolescentes, los adultos mayores, las mujeres en estado de gravidez, los integrantes de la población especial y los ciudadanos en general.

Con este Manual de Atención Al Ciudadano, que forma parte del Sistema de Atención al Ciudadano, la Administración Departamental brinda a sus servidores una herramienta instructiva y de fácil comprensión para cumplir las disposiciones que regulan el tema de atención al ciudadano en Colombia.

Para fortalecer el propósito de construir el desarrollo y el bienestar de nuestra región, cumplirlo, de manera estricta, deberá ser el principal compromiso de todos quienes estamos al servicio de la Gobernación del Departamento.

## POLÍTICA

La Administración Departamental atenderá a los ciudadanos en cumplimiento de los principios de igualdad, celeridad, imparcialidad, eficiencia y transparencia, que rigen la función administrativa, a través de mecanismos de participación directa, indirecta, interacción activa y pasiva, apoyada en un talento humano competitivo y diligente, con una infraestructura física y tecnológica adecuada, para la gestión de los trámites y servicios requeridos, todo esto fundamentado en las directrices establecidas en el marco del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano y/o en las respectivas normas que rigen la materia.

## CAPÍTULO I

### DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Todas las personas que tengan vínculo contractual y/o presten sus servicios en calidad de servidores públicos que laboren en la Gobernación de Santander y tengan un vínculo directo con la prestación del servicio a la ciudadanía, asumirán y actuarán de acuerdo, a la misión, visión, código de buen gobierno, principios, valores y todos aquellos parámetros establecidos en esta materia para la Administración Departamental.

Principios de la Gestión Pública, Artículo 3º Ley 489 de 1998.

La función administrativa se desarrollará conforme a los principios constitucionales, en particular los atinentes a la buena fe, igualdad, moralidad, celeridad, economía, imparcialidad, eficacia, eficiencia, participación, publicidad, responsabilidad y transparencia. Los principios anteriores se aplicarán, igualmente, en la prestación de servicios públicos, en cuanto fueren compatibles con su naturaleza y régimen.

**La Buena Fe.** Las relaciones que se establecen entre la Administración Pública y los ciudadanos están regidas por el principio de buena fe. Supone el mantenimiento de la confianza del ciudadano respecto de la Administración por cuanto ésta mantiene en su proceder la actitud de rectitud tanto jurídica como ética esperada

**Igualdad.** El principio de igualdad ante la ley es el que, establece que todos los seres humanos son iguales ante la ley, sin que existan privilegios ni prerrogativas especiales. Es un principio esencial de la democracia. El principio de igualdad ante la ley es incompatible con sistemas legales de dominación como la esclavitud, la servidumbre o el colonialismo.



RESOLUCION	CÓDIGO: AP-JC-RG-89	FECHA: 03-11-15	VERSIÓN: 4	PÁG. 4 DE 18
------------	------------------------	-----------------	------------	--------------

**Moralidad.** La moralidad administrativa es el derecho que tiene la comunidad a que el patrimonio público sea manejado de acuerdo con la legislación vigente y con la diligencia y cuidado.

**Celeridad.** Nace a partir del debido proceso y tiene como fin evitar dilaciones injustificadas. Lo que busca, entonces, es darle dinamismo a la administración, sin ir en contra, claro está, de los derechos de los administrados.

**Economía.** Se deriva del debido proceso y se orienta a que la administración no introduzca elementos no previstos en el ordenamiento jurídico para cada actuación administrativa, con lo cual se busca que dichas actuaciones se realicen en el menor tiempo posible, disminuyendo gastos, y evitando exigir más documentos de los necesarios.

**Imparcialidad.** Va ligado al principio de igualdad y obliga a que las autoridades traten indistintamente a todas las personas sin ningún tipo de discriminación y se dé un trato administrativo uniforme.

**Eficacia.** Que imprime el impulso a todas las actuaciones y procedimientos para que se hagan realidad los fines para los cuales fue instituida la administración, con miras a la efectividad de los derechos individuales y colectivos, buscando la calidad de los servicios y la buena gestión económica.

**Eficiencia.** Atiende a la optimización en el uso de los recursos materiales y humanos para la consecución de los fines planteados y la mejora de la calidad de los servicios, condicionando la toma de decisiones para lograr mayores logros a menores costos.

**Participación.** Obliga a que los administrados puedan participar en la toma de decisiones que a ellos corresponden, como quiera que el procedimiento administrativo es ante todo un estadio de debate participativo.

**Publicidad.** El principio de publicidad plantea el conocimiento de las actuaciones judiciales y administrativas, tanto por los directamente interesados en ellas como por la comunidad en general.

**Responsabilidad.** Se denomina responsabilidad del Estado a la obligación que pesa sobre éste de reparar los daños causados por el hecho ilícito de sus órganos. La responsabilidad del Estado se basa en el principio de que todo daño causado ilícitamente por él, debe ser reparado de buena fe.

**Transparencia.** Implica que el actuar de la Administración se deje ver de una forma clara el cual permita que el poder público y su accionar se encuentren a la vista de todos, sin velos ni secretos, en una situación tanto pasiva como activa: dejar ver y mostrar.

## CAPÍTULO II

### EL SERVICIO AL CIUDADANO EN LA GOBERNACIÓN DE SANTANDER

#### 1. OBJETIVO DEL SERVICIO.

La Gobernación del Departamento de Santander, debe generar los mecanismos adecuados para garantizar la atención al ciudadano según las disposiciones normativas, con el fin de prestar un servicio con calidad y eficiencia, contribuyendo de esta manera a su satisfacción; para ello, se llevará la Administración a los Ciudadanos, con base en un proceso de articulación y coordinación de competencias y funciones administrativas, mediante la prestación de servicios oportunos y ágiles, facilitando el acceso a los canales de información, reduciendo los tiempos de respuesta en los trámites, y fortaleciendo la participación ciudadana en la vigilancia y control de la gestión pública.



RESOLUCION	CÓDIGO: AP-JC-RG-89	FECHA: 03-11-15	VERSIÓN: 4	PÁG. 5 DE 18
------------	------------------------	-----------------	------------	--------------

## 2. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO.

Los atributos del buen servicio que se enunciarán a continuación, apuntan a que éste sea prestado con Calidad, que es el fin último de este instrumento de interacción con el ciudadano.

**Confiable.** Que provenga de personas que generen seguridad en los ciudadanos, que la información que se entrega conste en documentos cuya vigencia no esté en discusión y no haya sido suministrada con reservas, dubitaciones o salvedades.

**Amable.** Que la atención suministrada por parte de los servidores o contratistas de la Gobernación de Santander a los usuarios de nuestros servicios, sea respetuosa, gentil y honesta, dando la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con la situación por la que acuden a la Administración Departamental.

**Digno.** Que la atención al ciudadano sea integral y acorde con la condición humana.

**Efectivo.** Que la atención brindada sea ágil y coherente con lo que es el objeto de la solicitud, requerimiento o petición y que aunque no solucione de fondo la misma, sea un medio para lograr finalmente la respuesta esperada.

**Oportuno.** Que la atención al ciudadano se preste en el momento que corresponde, en el tiempo establecido y en el instante requerido.

**Informativo.** La atención al ciudadano debe contribuir a la cualificación de los ciudadanos respecto de sus derechos, sus funciones y competencias, en tanto que el ciudadano es un multiplicador por excelencia de la buena o deficiente percepción que se tenga del servicio prestado.

**Actual.** La atención al ciudadano debe responder a las actuales necesidades de la sociedad.

**Adaptable.** La atención al ciudadano debe acoplarse a las necesidades de los ciudadanos, para que éste se sienta cómodamente atendido.

**Solidario.** El ciudadano debe sentir que es importante y que su inquietud será atendida de la mejor forma posible. El servidor o contratista de la Gobernación de Santander deberá ponerse en el lugar del ciudadano para entender su necesidad y ayudar en la solución.

**Responsable.** El servidor público o contratista de la Gobernación de Santander, debe capacitarse para asumir la tarea de suministrar información a los ciudadanos, actualizarse y estar enterado de los criterios adoptados por la Administración en los asuntos materia de consulta. Solo la idoneidad de la información entregada al ciudadano hará que la Gobernación de Santander conserve la credibilidad de la ciudadanía.

### 2.1. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO.

- Integración con la ciudadanía buscando los medios comunes que garanticen la satisfacción del mismo.
- Dirigiendo el Servicio con participación y compromiso de todos los servidores públicos de la Gobernación de Santander para trabajar con calidad y conciencia colectiva frente a la búsqueda de la satisfacción del ciudadano.
- Compartir responsabilidades en la gestión de los procesos y procedimientos del Departamento.
- Desarrollar y optimizar los equipos de trabajo para tener las competencias necesarias mediante la motivación personal, el fomento de la participación y el trabajo de equipo. Además garantizando el aprendizaje continuo, innovación, reconocimiento y mejoramiento.



RESOLUCION	CÓDIGO: AP-JC-RG-89	FECHA: 03-11-15	VERSIÓN: 4	PÁG. 6 DE 18
------------	------------------------	-----------------	------------	--------------

- Midiendo los resultados pues lo que no se mide no se controla, por ello es necesario el establecimiento de forma periódica de indicadores y controles de calidad.
- Comunicando lo que se está haciendo, para así tener una visión del desarrollo y avance de los planes, proyectos, programas, etc.

## 2.2. LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN EL SERVICIO AL CIUDADANO.

Para que la Gobernación de Santander pueda afirmar que está prestando un servicio de calidad, debe existir una buena comunicación, pues no basta con tener una adecuada infraestructura, contar con numeroso personal, diversos canales de atención o avances tecnológicos; sino tener la capacidad de "comunicar" la información que poseemos, para que el ciudadano la reciba correctamente y la comprenda. Por ello, la comunicación es el instrumento que se utiliza para exponer las ideas, absolver las dudas, contar las experiencias, transmitir los conocimientos, con los ciudadanos y con los compañeros de trabajo no solo con los del mismo equipo sino también con las demás dependencias.

## 2.3. TALENTO HUMANO RESPONSABLE DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

La Gobernación de Santander deberá disponer del personal idóneo para la atención a la ciudadanía, con las capacidades y competencias para desempeñar eficientemente este servicio. No obstante, todos los servidores públicos deben estar en condiciones de ofrecer una orientación básica al ciudadano en materia de servicios y ubicación, acorde con las habilidades y competencias comportamentales establecidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, en la Guía para la evaluación del desempeño laboral de los empleados de carrera o en período de prueba, que para efectos del cumplimiento de la Norma Técnica de Calidad (NTCGP:1000,2009) se extiende para los demás empleos que desempeñen responsabilidades de atención al ciudadano en calidad de prestación de servicios o contratos interadministrativos.

## 3. CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.

La Gobernación de Santander, dispone y proporciona los canales necesarios para generar un ambiente cálido, adecuado y oportuno donde la ciudadanía se sienta a gusto con la Administración, generando un clima de confianza fundamentado en la eficacia y profesionalismo de los servicios prestados y la labor realizada; el proceso de Servicio al Ciudadano se estructura bajo tres canales para la atención Integral con la Ciudadanía

- Canal Telefónico
- Canal Presencial
- Canal Virtual.

### 3.1. CANAL TELEFÓNICO.

Medio de contacto donde la ciudadanía puede obtener información acerca de trámites, servicios, campañas, planes, programas y eventos que desarrolla la Gobernación de Santander, en los ochenta y siete (87) Municipios; para ello se cuenta con la línea gratuita Nacional número 018000950020, el cual opera bajo los lineamientos y objetivos que le son asignados por la Dirección de Servicio al Ciudadano o la Oficina que haga sus veces. También cuenta con el servicio de conmutador en la línea 6369666, mediante la cual se reciben las llamadas y son transferidas a los servidores y dependencias para la atención pertinente. Así mismo, y para optimizar la interacción con el ciudadano se cuenta con la línea móvil 350 4191000.



RESOLUCION	CÓDIGO: AP-JC-RG-89	FECHA: 03-11-15	VERSIÓN: 4	PÁG. 7 DE 18
------------	------------------------	-----------------	------------	--------------

### 3.2. CANAL PRESENCIAL.

Lo integra la Administración Central, los Institutos Descentralizados y las sedes externas que prestan servicio a la comunidad, donde la Ciudadanía de manera presencial puede acceder a los servicios de información de los planes, programas, proyectos, realizar diferentes trámites y vincularse a los programas sociales ofrecidos por la Administración.

### 3.3. CANAL VIRTUAL

Utiliza tecnologías de información y comunicación para facilitar el acceso de los Ciudadanos a la información relevante sobre los planes, programas, proyectos, campañas y estructura administrativa de la Gobernación de Santander, sistemas de información dispuestos por la administración pública y servicios en línea ofrecidos por entidades públicas del orden nacional a través del Portal [www.santander.gov.co](http://www.santander.gov.co) el cual contiene links como contratación en línea, las diferentes secretarías y entes descentralizados, programas y proyectos, trámites y servicios, pago de impuestos entre otros.

**Atención Virtual al ciudadano.** Mecanismo de las Tecnologías de la información y la Comunicación (TIC) mediante el cual desde un equipo de cómputo con acceso a internet en cualquier lugar del mundo, permite a los ciudadanos la interacción con la administración departamental, facilitando el acceso virtual a la información Institucional; sirve de mecanismo de comunicación y divulgación de las diferentes políticas públicas de inclusión, transparencia y confianza en el Gobierno Departamental, promoviendo la estrategia de participación ciudadana y las fases de democracia en línea.

El portal se proyecta a todos los grupos poblacionales del Departamento de Santander, de otras ciudades del país y del mundo segmentándolo en cuatro (4) sub portales o grupos:

- Portal Ciudadano. Muestra una Administración Departamental más cercana, eficiente, transparente y participativa. Allí encontrará los diferentes temas que ofrece la Administración para el ciudadano.
- Portal Visitante. Evidencia un Departamento en el que el mundo cree. En este bloque se identifican elementos para saber más del departamento, su turismo, su historia, cultura o simplemente para aprender cómo visitar, vivir o estudiar en Santander.
- Portal de Negocios. Es una ventana para que los inversores encuentren las oportunidades que ofrece el Departamento de Santander.
- Servidores Públicos. Permite que los servidores públicos tengan a la mano herramientas tecnológicas para hacer mejor su gestión. De allí se ingresa a la intranet institucional (172.16.0014/intra-inicio) o al servicio de correo remoto.

Con el fin que el servidor público acerque al ciudadano a la Administración Departamental, el portal cuenta con los Sigüientes Subtemas o enlaces:

#### Información General de la Gobernación.

- Misión y Visión.
- Objetivos y funciones.
- Directorio de funcionarios.
- Institutos descentralizados.
- Reseña histórica.
- Documentación.



RESOLUCION	CÓDIGO: AP-JC-RG-89	FECHA: 03-11-15	VERSIÓN: 4	PÁG. 8 DE 18
------------	------------------------	-----------------	------------	--------------

**Contratación.**

- Archivo de Contratos.
- Portal Único de Contratación.
- Contratación Pública.

**Normatividad, políticas y lineamientos.**

- Leyes/ Ordenanzas / Acuerdos.
- Decretos.
- Resoluciones, Circulares y/u otros actos administrativos de carácter general.
- Políticas/lineamientos/manuales.

**Trámites y servicios.**

- Listado de trámites.
- Listado de Servicios.
- Pasaportes.

**Prensa virtual.**

- Noticias.
- Boletines.
- Videos.

**Atención al Ciudadano.**

- Transparencia y acceso a información pública.
- Contáctenos.
- Peticiones Quejas, Reclamos y Sugerencias.
- Directorio Funcionarios.
- Directorio Entidades.
- Contacto con los Municipios.
- Agremiaciones y Asociaciones.
- Ofertas de Empleo.
- Glosario.
- Mapa de sitio.

**Otras Secciones.**

- Galería de imágenes.
- Correo.
- Chat.
- Foro.
- Plan de Desarrollo.
- Gabinete virtual.
- SysInfo Despacho.
- Forest.
- Zona de redes sociales.
- Enlace de internet.
- Zona de destacados
- Boletín en línea.

**3.4. CANAL ESCRITO.**

La Ventanilla Única, es un canal que de manera presencial recibe y radica la correspondencia para las diferentes dependencias de la Gobernación; en el cual se procede a la digitalización de los documentos y se genera una planilla de reparto para la entrega de documentos a las respectivas Dependencias.



RESOLUCION	CÓDIGO: AP-JC-RG-89	FECHA: 03-11-15	VERSIÓN: 4	PÁG. 9 DE 18
------------	------------------------	-----------------	------------	--------------

#### 4. ATENCIÓN TELEFÓNICA.

Mecanismo mediante el cual se recepciona y atiende las llamadas que la ciudadanía efectúa para solicitar información de los planes, programas, proyectos, trámites y campañas que se adelantan por las distintas Secretarías de la Gobernación de Santander, también para presentar peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, las cuales son radicadas, digitalizadas y se genera una planilla de reparto para la entrega del documento.

##### 4.1. FACTORES EN LA ATENCIÓN TELEFÓNICA.

Con el fin de asegurar un adecuado contacto telefónico y que se proyecte la imagen Institucional, se debe utilizar un tono de voz moderado, con un timbre agradable, que se adecúe a las circunstancias de la conversación con el ciudadano, para ello:

- Al Inicio del contacto use un tono cálido y amable.
- Al momento de dar información, refleje seguridad.
- Cuando el ciudadano recurra por una duda, queja o reclamo sea persuasivo, contundente y proyecte seguridad en la voz.
- Para finalizar la información sea concluyente y despídase cortésmente.

En el contacto telefónico utilice una menor velocidad en la conversación, que la empleada en forma presencial. Tenga en cuenta el grupo poblacional al cual se dirige, adoptando un ritmo de conversación acorde, que permita que la llamada sea eficaz.

El servidor público debe utilizar una pronunciación clara, y nítida, con una buena articulación y vocalización para que la ciudadanía comprenda el mensaje. Se recomienda hablar a una distancia de 3 cm. aproximadamente del auricular.

##### 4.2 REGLAS ESPECIALES A TENER EN CUENTA EN LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

- Hacer sentir al ciudadano que se está atento, con un tono de voz empático de acogida.
- El tutear al ciudadano es una falta de respeto.
- Es muy importante tomar notas para recordar los puntos importantes expresados por el ciudadano.
- Preguntar hasta tanto se esté seguro de haber comprendido las inquietudes del ciudadano.
- Bajo ninguna circunstancia se debe interrumpir al ciudadano cuando está hablando.
- No sacar conclusiones precipitadas.
- Reformular los hechos importantes.
- Cuando el ciudadano hable, debe hacerse entender que se le está escuchando mediante la emisión de sonidos o palabras de afirmación.

##### 4.3 FASES DE UNA ADECUADA ATENCIÓN TELEFÓNICA

La atención telefónica se divide en tres (3) fases:

**Contacto inicial.** En el contacto inicial, lo más importante es el saludo donde se le da la bienvenida al ciudadano y se hace una presentación con buena actitud de servicio.

El saludo debe ser uniforme, independientemente del servidor que reciba la llamada para darle el carácter de homogéneo al servicio. Se compone básicamente de dos partes:



RESOLUCION	CÓDIGO: AP-JC-RG-89	FECHA: 03-11-15	VERSIÓN: 4	PÁG. 10 DE 18
------------	------------------------	-----------------	------------	---------------

- Saludo: Buenos días/tardes/Noches
- Localización: Secretaría de... Oficina de..., etc. Se puede añadir la identificación del servidor que recibe la llamada.

**Desarrollo de la información.** El servidor público después de iniciar el contacto con la persona e identificar la información que necesita, deberá:

- a. Ofrecer escucha activa, ubíquese intencionalmente en el lugar del ciudadano: es importante darle a entender lo que el ciudadano siente y que él perciba que se le está escuchando con respeto y atención.

Ejemplo: "Si señor entiendo su posición..."; "Comprendo lo que me dice..."; "Tiene usted la razón", "que tal si lo pensamos de esta manera...".

- b. Interpretar las objeciones.
- c. Realizar preguntas abiertas de profundidad, es uno de los factores importantes es la transmisión eficaz de la información, ya que el mensaje se debe transmitir de forma clara, precisa y comprensible. Utilice las siguientes técnicas para obtener información:
- d. Al transferir una llamada tenga en cuenta
  - Remita solo aquellas llamadas que no esté en capacidad de atender.
  - Asegúrese de conocer las funcionalidades del teléfono para transferir llamadas.
  - Informe al Ciudadano por qué le va a transferir la llamada y en lo posible, dígame el nombre de la persona que lo va a atender.
  - Cuando reciba una llamada transferida, en primer instancia preséntese, llame al usuario por su nombre y verifique con una breve reseña la información que ha recibido.

**Despedida.** Es la última impresión que se lleva la ciudadanía del funcionario y de la Administración Departamental; por lo tanto se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Usar el nombre del interlocutor (siempre y cuando sea posible).
- Agradecer al ciudadano por haber recurrido a la Gobernación de Santander.
- Invitarle a que vuelva a contar con la Administración del Departamento cuando lo necesite y mencionar el slogan institucional.

## 5. ATENCIÓN PRESENCIAL

Es cuando el ciudadano recurre personalmente a la Administración Central y/o a cualquiera de las sedes externas que prestan servicio a la comunidad para acceder a información sobre planes, programas, proyectos, realizar diferentes trámites y presentar sus solicitudes Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) y acceder a servicios ofrecidos por la Gobernación de Santander.

### 5.1. FACTORES IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN PRESENCIAL

**La voz.** La modulación debe adaptarse a las diferentes situaciones. Para que la información sea comprensible para el ciudadano, la vocalización debe ser clara y pausada, para que el mensaje sea entendible.



RESOLUCION	CÓDIGO: AP-JC-RG-89	FECHA: 03-11-15	VERSIÓN: 4	PÁG. 11 DE 18
------------	------------------------	-----------------	------------	---------------

**El aspecto.** La presentación personal en muchos casos puede influir en la percepción que tiene el ciudadano respecto a la Gobernación del Departamento de Santander. Con el aspecto físico se mostrará una imagen Institucional con el distintivo de la Gobernación de Santander (escarapela, uniforme, botón, etc....)

**Expresividad en el rostro.** Generalmente el rostro es el primer punto en el que el ciudadano se fija. Por ello, es fundamental mirar al ciudadano, demostrando interés, actitud de escucha y refleja seguridad en la información que se está dando.

Por otro lado, en la expresión de la cara es relevante una sonrisa que no sea falsa ni forzada pues esto le da un carácter acogedor a la atención que se está brindando.

**La postura.** La postura no debe ser rígida ni forzada; debe permitir mantener la columna flexible, cuello y hombros relajados.

### CAPITULO III

#### PROTOCOLO PARA UN BUEN SERVICIO AL CIUDADANO

##### 1. PRESENTACIÓN PERSONAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS

La apariencia personal de los servidores públicos de los Puntos de Servicio a la Ciudadanía, produce un gran impacto en las personas que acuden a las instalaciones de la Administración.

Los servidores públicos estarán siempre bien presentados, ya sea portando un uniforme asignado por la Administración Departamental o en caso contrario, deberán usar un vestuario formal, además estarán identificados con su respectivo carnet a la vista del ciudadano.

En caso que la Gobernación del Departamento designe la utilización de uniformes o elementos distintivos de servicio (chalecos, gorras, chaquetas entre otros), serán entregados a los servidores públicos de acuerdo con las normas vigentes y según criterio definido por la Administración.

Aquellos servidores públicos que por razones de la vinculación laboral sean beneficiarios del vestuario suministrado por la administración, deben hacer uso adecuado del mismo, según lo establecido en el reglamento interno de trabajo.

El carnet de identificación se debe portar de manera visible, utilizándolo permanentemente en sitio de trabajo.

##### 2. PRESENTACIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO

El cuidado y apariencia de los espacios físicos donde se presta el servicio tiene un impacto inmediato en la percepción de los clientes; un puesto de trabajo sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor que se desarrolla, da la sensación de desorden, descuido y desorganización no solo atribuible al servidor que ocupa el lugar, sino a la Dirección Atención al Ciudadano en general.

El puesto de trabajo desde donde se atiende al ciudadano debe estar siempre bien presentado; para esto se deben seguir las siguientes recomendaciones:

- Mantenerlo en perfecto orden y aseo.
- Las carteras, celulares y demás elementos personales deben estar fuera de la vista del ciudadano.



RESOLUCION	CÓDIGO: AP-JC-RG-89	FECHA: 03-11-15	VERSIÓN: 4	PÁG. 12 DE 18
------------	------------------------	-----------------	------------	---------------

- Todo elemento distractor tales como radios, revistas, fotos, adornos, juegos, equipos electrónicos, etc., deben estar fuera de la vista del ciudadano.
- El consumo de comidas y bebidas se debe hacer fuera de los puestos de trabajo.
- Mantener lo suficiente y necesario en el escritorio. Debe Evitarse la ubicación de objetos personales y elementos que no se requieran para la ejecución de la labor encomendada.
- La papelería e insumos deben estar guardados en las gavetas del escritorio y solamente una cantidad suficiente en el dispensador de papel (impresora o porta-papel).
- Los documentos deben ser archivados lo antes posible, cuando se trate de un archivo de apoyo.
- La papelera de basura no debe estar desbordada.
- Los lápices, lapiceros, cosedora, entre otros, deben ser revisados diariamente antes de iniciar su labor y contar con el soporte o cargue oportuno.

### 3. PRESENTACIÓN GENERAL DE LOS PUNTOS DE ATENCIÓN EN LAS SEDES DE LA GOBERNACIÓN DE SANTANDER.

Ofrece a los ciudadanos espacios agradables, limpios y organizados que ellos identifiquen fácilmente como Puntos de Servicio a la Ciudadanía de la Gobernación del Departamento de Santander y/o sedes de la Administración Departamental, donde puedan recibir de una manera digna un óptimo servicio.

#### Rutinas diarias.

- Verificar que estén limpias las áreas externas de los Puntos de Servicio a la Ciudadanía.
- En la mañana verificar que estén limpios los puestos de trabajo y sus respectivos equipos.
- Verificar que estén limpias las oficinas administrativas y baños.
- Mantener las paredes y los interruptores limpios.
- Efectuar mantenimiento a las áreas externas de los Puntos de Servicio a la ciudadanía y demás sedes de la Gobernación de Santander, incluyendo jardines, andenes, materas, etc.

#### Escaleras, ascensores y baños.

- Estado y funcionalidad de fachada, pisos, paredes, cielorrasos, techos, domos, vidrios, puertas, ventanas y chapas.
- Estado y funcionamiento de baños, cocinas, lockers, bodegas y archivos.
- Estado de la señalización individual y general.
- Estado de funcionamiento de planta eléctrica, cámaras y alarmas de seguridad, equipos, computadores, impresoras, scanner, teléfonos IP, hornos microondas, grecas, neveras, televisores, DVD, video beam, pantallas retroproyectoras y demás elementos eléctricos y electrónicos.
- Estado y funcionamiento de módulos de trabajo y silletería en general.



RESOLUCION	CÓDIGO: AP-JC-RG-89	FECHA: 03-11-15	VERSIÓN: 4	PÁG. 13 DE 18
------------	------------------------	-----------------	------------	---------------

## CAPITULO IV

### PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD, ADULTO MAYOR Y MUJERES EN ESTADO DE GESTACIÓN

#### 1. OBJETIVO.

Prestar un servicio ágil y oportuno a los ciudadanos con movilidad reducida, adulto mayor y a las mujeres en estado de gravidez que son atendidos en los centros de Servicio a la Ciudadanía de la Gobernación de Santander.

Todas las personas que desarrollan su labor en los Centros de Servicio al Ciudadano, deben tener especial consideración con estos grupos poblacionales y proporcionarles un tratamiento acorde con su estado, **otorgándoles preferencia en el turno de servicio.**

#### 2. EL RECIBIMIENTO DE LOS CIUDADANOS.

La primera persona que recibe a los ciudadanos cuando se acercan a los Centros de Servicio es el vigilante, quien debe hacerlos ingresar de manera inmediata si hay fila para la entrada; posteriormente, debe poner al Ciudadano en contacto con el orientador o servidor competente de darle el trato preferencial.

A los ciudadanos que tengan algún tipo de limitación física los debe orientar hacia un asiento o un espacio adecuado en la sala de espera. En caso de requerir silla de ruedas, informe al responsable competente.

#### 3. ORIENTADORES O INFORMADORES

El Orientador o Informador, recibirá a los ciudadanos que requieren orientación Institucional y le dará la bienvenida, indagando por el servicio requerido para dar prioridad en la atención.

## CAPITULO V

### MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Para la presentación del servicio se dispone de recursos físicos y personal de las TIC, encargado del mantenimiento de las instalaciones de la Dirección de Atención al Ciudadano, así como los Puntos de Servicio; revisión y verificación del estado de los siguientes elementos:

- Luminarias interiores y exteriores junto con los elementos que las componen.
- Comunicaciones y redes de voz y datos.
- Disponer del buen estado de la infraestructura en la Dirección de Atención al Ciudadano.
- Soporte tecnológico a los medios virtuales.



RESOLUCION	CÓDIGO: AP-JC-RG-89	FECHA: 03-11-15	VERSIÓN: 4	PÁG. 14 DE 18
------------	------------------------	-----------------	------------	---------------

## CAPITULO VI

### NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

Cuando se va a determinar el nivel de satisfacción de los ciudadanos, no se habla de otra cosa que de medir los resultados de la gestión durante un periodo determinado; en tal sentido se busca conocer los logros alcanzados desde las tres líneas como son:

**Efectividad.** Se debe evaluar con el ciudadano si se logró el impacto deseado, es decir, si se ha satisfecho la necesidad que originó su requerimiento.

**Eficacia.** Determinar si se brindó la información solicitada o se dio la solución exigida (acciones desarrolladas)

**Eficiencia.** Desde el punto de vista de los recursos, se debe fijar la participación de los recursos tiempo (demora en la atención, trámite y solución de las quejas), dinero (eliminación de erogaciones innecesarias o gastos inoficiosos para los usuarios).

Resulta de vital importancia que todos los funcionarios de la Administración Departamental, conozcan cuáles son los beneficios de lograr la satisfacción del ciudadano, para que de esa manera, estén mejor capacitados y contribuir activamente con todas las tareas que apuntan a lograr la tan anhelada satisfacción del ciudadano.

**Métodos de seguimiento.** En la Dirección de Atención al Ciudadano se realiza el seguimiento a través de un formato de encuesta que se aplica periódicamente en cada una de las dependencias de la Gobernación de Santander.

**Encuestas.** Consisten en obtener información entrevistando a un grupo representativo de ciudadanos para hacerles preguntas concretas en cada una de las Dependencias.

Su principal ventaja es que permite obtener un panorama más completo y fiable acerca de lo que piensan y sienten los ciudadanos.

#### 1. AUTOMATIZACIÓN DEL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS QUE PERMITE AL CIUDADANO(A) REALIZAR SEGUIMIENTO Y TRAZABILIDAD

La herramienta tecnológica de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias denominada "PQRSD", atiende la exigencia contenida en la normatividad aplicable, en tanto que permite la efectividad en la recepción de inconformidades, a través de la unificación de los diferentes canales, tales como correo electrónico, portal web e intranet, atención personal y telefónica en las Oficinas de Atención al Ciudadano y Línea Directa Nacional 018000950020.

El principal objetivo de este sistema es contar con componentes funcionales que minimicen y automaticen los tiempos de trámite en un sistema integral de información para el manejo de denuncias, quejas, reclamos, sugerencias y peticiones, con el fin de facilitar el acceso de los ciudadanos(a) a nuestros servicios y generar información consistente y confiable.

#### 2. BENEFICIOS DEL SISTEMA PQRSD.

Que los ciudadanos(as) puedan consultar el estado de sus PQRSD vía internet y telefónica, desde cualquier sitio. Permite en igual sentido programar de forma automática el envío de reportes estadísticos periódicos del estado de trámite y solución de las PQRSD en la Administración Departamental por medio del aplicativo que tenga dispuesto la Gobernación, como mecanismo de control y apoyo a la gestión, el cual posibilita dar respuestas en tiempo



RESOLUCION	CÓDIGO: AP-JC-RG-89	FECHA: 03-11-15	VERSIÓN: 4	PÁG. 15 DE 18
------------	------------------------	-----------------	------------	---------------

real y obtener la trazabilidad de todos los procesos radicados en la Ventanilla Única y la Ventanilla Virtual.

### 3. TRATAMIENTO DE PQRSD.

La Gobernación de Santander establecerá un procedimiento para la atención a PQRSD y el seguimiento estará a cargo de la Dirección de Atención al ciudadano.

### CONCLUSIONES

- Los ciudadanos son la razón de ser de la Gobernación de Santander, por ello el servicio que se brinda no es un favor institucional, es nuestro deber.
- Todos los servidores públicos están comprometidos con la labor de servir y orientar todas las acciones para mejorar la calidad de la atención que se brinda desde todo punto donde se tenga el contacto con los ciudadanos, puesto que es allí donde el ciudadano percibe la cercanía con la Administración Departamental.
- Brindar la atención al ciudadano es una labor compleja; muchos factores intervienen y de esto depende que la experiencia sea un éxito o fracaso; entre ellos están la actitud del ciudadano, la tecnología que apoya la atención, el estado de ánimo de los servidores y la calidad con que se desarrollan los procesos en la entidad.
- A través de este Manual de Atención al Ciudadano; la Gobernación de Santander desde la Dirección de Atención al Ciudadano ofrece algunas pautas y herramientas que facilitan el cumplimiento de la Política institucional de Atención al Ciudadano.



RESOLUCION	CÓDIGO: AP-JC-RG-89	FECHA: 03-11-15	VERSIÓN: 4	PÁG. 16 DE 18
------------	------------------------	-----------------	------------	---------------

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Ciudadano:** Es la persona que forma parte de una comunidad política. La condición de miembro de dicha comunidad se conoce como ciudadanía, e implica deberes y derechos que cada ciudadano debe respetar y hacer que se cumplan.

**Comunicación:** Es el lenguaje verbal, escrito o de signos claro y conciso, que transmite el saludo, el mensaje, la respuesta a la inquietud del ciudadano.

**Denuncias:** Es la manifestación de protesta o inconformidad de los ciudadanos respecto de un presunto acto ilegal, cometido por un servidor público.

**Espacio Virtual:** Equivalen a campos de datos de los que cada punto puede considerarse como una puerta de entrada a otro campo de datos, hacia un nuevo espacio virtual que conduce a su vez a otros espacios de datos.

**Información en Línea:** Es la fase inicial en la cual las entidades habilitan sus sitios Web para proveer información en línea, junto con esquemas de búsqueda básica. La información, en su mayoría, se mantiene estática y no existe interacción en línea sino una relación unidireccional. Adicionalmente, se crea un portal de Gobierno que ofrece el acceso a través de un solo punto a la información que publican las entidades en sus sitios Web.

**Medios electrónicos:** Son todos aquellos instrumentos creados para obtener un eficiente intercambio de información de forma automatizada; tales como Internet, correo electrónico, etc.

**Página Web:** Espacio virtual de información, accesible por medio de un navegador de Internet y que está formado por archivos de texto estático, Imágenes, audio, videos, hipervínculos y páginas dinámicas.

**Petición:** Es aquel derecho que tiene una persona natural, jurídica o entidad para solicitar o reclamar por razones de interés público, ya sea individual, general o colectivo, ante las autoridades competentes.

**Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación a la conducta irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funcionarios.

**Reclamo:** Es la manifestación ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o la inatención oportuna de una solicitud.

**Servicio en Línea:** Conjunto de acciones o actividades de carácter misional que pueden ser prestados por medios electrónicos a través del portal de una entidad, son servicios en línea por internet el correo electrónico, los foros de discusión, la página web, los buscadores, etc. Los servicios en línea suelen ser prestados por servidores configurados para tal fin.

**Servicio:** Servicio Público es el conjunto de prestaciones reservadas en cada estado a la órbita de las Administraciones Públicas y que tiene como finalidad la satisfacción de las necesidades de la comunidad o sociedad.

**Sitio Web:** Es una colección de páginas web relacionadas, imágenes, videos u otros archivos digitales típicamente comunes a un dominio de Internet o subdominio en la World Wide Web en Internet, Un sitio web es un gran espacio documental organizado que la mayoría de las veces está típicamente dedicado a algún tema particular o propósito específico. Cualquier sitio web puede contener hiperenlaces a cualquier otro sitio web.

**Sugerencia:** Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.



RESOLUCION	CÓDIGO: AP-JC-RG-89	FECHA: 03-11-15	VERSIÓN: 4	PÁG. 17 DE 18
------------	------------------------	-----------------	------------	---------------

**Trámite:** Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley. El trámite se inicia cuando el ciudadano activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la Administración Pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.

**Ventanilla Única:** Sitio desde el cual se gestiona de manera integrada la realización de trámites que están en cabeza de una o varias entidades, proveyendo la solución completa al interesado.

### DECÁLOGO DEL SERVICIO EN LA GOBERNACIÓN DE SANTANDER

1. Si el estado físico de la persona lo requiere, ubíquese de tal manera que le facilite la comunicación con el ciudadano.
2. Mirar a los ojos al ciudadano y sonreírle cuando se acerque.
3. Definir el tipo de atención que se requiere brindar según el estado físico o sensorial particular de cada persona.
4. Saludar siguiendo la fórmula: *"Buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido)... ¿En qué puedo servirle?"*
5. Acorde con la situación particular que lleva al ciudadano a los puntos de Atención, dar todas las explicaciones que se requieran, de ser necesario se debe escribir lo que se ha manifestado verbalmente y demorar lo menos posible la prestación del servicio.
6. Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el ciudadano:
  - Explíquese por qué debe pedirle que espere y dele un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
  - Pídale permiso antes de hacerlo esperar.
  - Espere a que el ciudadano le conteste.
  - Al regresar a la ventanilla diga: "Muchas gracias por esperar".
7. Si debe remitir al ciudadano a otro Punto de Atención:
  - Explíquese por qué debe remitirlo.
  - Si el Punto al cual debe remitirlo no se encuentra en la misma sede, dé por escrito al ciudadano la dirección del Punto al cual debe acudir, el horario de atención, los documentos que debe presentar y, si es posible, el nombre del servidor que lo atenderá.
8. Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata:
  - Explique la razón de la demora.
  - Informe la fecha aproximada en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará. De manera preferencial seleccionar métodos de entrega que no exijan la movilización del ciudadano.
9. Finalice el contacto adecuadamente:
  - Retroalimente al ciudadano con lo que se va a hacer, si es que queda alguna tarea pendiente.

28 JUL 2016



RESOLUCION	CÓDIGO: AP-JC-RG-89	FECHA: 03-11-15	VERSIÓN: 4	PÁG. 18 DE 18
------------	------------------------	-----------------	------------	---------------

- Agradezca al ciudadano el habernos dado la oportunidad de servirle.
- Deje por escrito las tareas pendientes.
- Haga seguimiento hasta que se dé respuesta al ciudadano.

**PARÁGRAFO.** El Manual de Atención Al Ciudadano estará disponible para consulta y uso, en el Sistema de Información de Publicación del Sistema de Gestión de Calidad (Intranet).

**ARTÍCULO SEGUNDO:** La Alta Dirección y los demás niveles organizacionales de la Gobernación de Santander, realizarán las gestiones pertinentes para la socialización e implementación del Manual de Atención Al Ciudadano.

**ARTÍCULO TERCERO:** Lo no modificado por la presente Resolución, continuara rigiéndose por lo establecido en la Resolución 6612 / 2014.

**ARTÍCULO CUARTO:** La presente Resolución será publicada en el Portal web de la Gobernación de Santander y rige a partir de su publicación.

COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE,

28 JUL 2016

Dado en Bucaramanga,



**DIDIER ALBERTO TAVERA AMADO**  
GOBERNADOR DE SANTANDER.

**Aprobó:** Héctor Fabián Mantilla Remolina   
Director Dirección Atención al Ciudadano

**Proyectó:** Delsy Ferrucho   
Germán Roncancio   
Nathalia Pedraza   
Contratistas.

**Revisó:** Nubia Cecilia Pedraza  
Jurídica 

**VoBo:** Luis Alberto Flórez Chacón  
Jefe Oficina Jurídica 

E.G.