



RESOLUCION	Código: AP-GJ-RS-03	Gestión Jurídica	Versión: 3	Pág. 1 de 22
------------	------------------------	------------------	------------	--------------

RESOLUCION No. **06612** DE 2014

10 APR 2014

Por la cual se crea y se adopta 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 que 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 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 mediante 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, establece que es deber de las autoridades 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 medios impresos y electrónicos de que disponga, y por medio telefónico o por correo y en especial sobre los actos administrativos de carácter general que expidan y los documentos de interés público relativos a cada uno de ellos.
5. Que La Ley 1474 de 2011 en su artículo 73 dispone 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 antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
6. Que el Artículo 1 del Decreto 019 de 2012 establece que los trámites, los procedimientos y las regulaciones administrativas tienen como 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.



RESOLUCION	Código: AP-GJ-RS-03	Gestión Jurídica	Versión: 3	Pág. 2 de 20
------------	------------------------	------------------	------------	--------------

8. Que se hace necesario aprobar y adoptar el Manual de Atención al Ciudadano para dar cumplimiento a la Política Pública de Atención al Ciudadano de la Gobernación de Santander.

Por lo anterior,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Crear y Adoptar el MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO de la Gobernación de Santander, el cual se describe a continuación:

MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO DE LA GOBERNACION 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, sí le deje la sensación de satisfacción con el servicio.

Cada persona que acude a la Gobernación y es atendida adecuadamente, 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 emprender una campaña mediante la cual se instruya al ciudadano claramente sobre las competencias de la misma.

INTRODUCCIÓN

Una herramienta para la eficiente atención al ciudadano

Como guía para el trabajo a ejecutar durante el cuatrienio 2012 – 2015, la Administración Departamental definió el *Plan de Desarrollo Santander en Serio, el Gobierno de la Gente* y, en cumplimiento de la línea *Santander buen Gobierno*, dispuso la elaboración del *Manual de Atención al Ciudadano* como herramienta para la atención a las personas que, con diversos fines, visitan sus oficinas.

Este manual define la forma respetuosa y eficiente como los funcionarios del Gobierno deben dirigirse a los ciudadanos que personalmente, 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 todos quienes tengan algún vínculo laboral con la Gobernación de Santander, que siempre actuarán como agentes oficiales y deberán tener claro que su labor será determinante, también, para mejorar la percepción que los ciudadanos tienen del



RESOLUCION	Código: AP-GJ-RS-03	Gestión Jurídica	Versión: 3	Pág. 3 de 20
------------	------------------------	------------------	------------	--------------

La atención a la ciudadanía, además, deberá ser un servicio homogéneo, es decir, prestado en las mismas condiciones de eficiencia y cordialidad en cualquiera de las sedes públicas, de manera ordenada, sistemática, medible y coherente con las políticas gubernamentales y las necesidades de la ciudadanía, y con la 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 normas legales 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.

RICHARD ALFONSO AGUILAR VILLA
Gobernador de Santander

POLITICA

La administración del Departamento de Santander, dentro de su modelo de Buen Gobierno, prestará a los ciudadanos, servicios bajo los principios de igualdad, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, mediante mecanismos de participación directa, indirecta, interacción activa y pasiva, apoyada en un talento humano competitivo y diligente, con infraestructura física y tecnológica adecuada, que permite garantizar la satisfacción del ciudadano, sustentados en la atención oportuna, efectiva y cálida para la gestión de los tramites 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 de la materia.

CAPITULO I

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Todas las personas que por alguna razón tengan un vínculo contractual y/o presten sus servicios en calidad de servidores públicos que laboren en la Gobernación del Departamento 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,



RESOLUCION	Código: AP-GJ-RS-03	Gestión Jurídica	Versión: 3	Pág. 4 de 20
------------	------------------------	------------------	------------	--------------

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 de sangre o títulos nobiliarios. 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.

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 ciudadano.

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 no exigiendo más documentos de los necesarios.

Imparcialidad. Va ligado al principio de igualdad y obligan 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.



RESOLUCION	Código: AP-GJ-RS-03	Gestión Jurídica	Versión: 3	Pág. 5 de 20
------------	------------------------	------------------	------------	--------------

CAPITULO 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.

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, dándoles 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, cualquiera sea su posición, o calidad en que actúa.

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, la función de la Gobernación del Departamento de Santander, sus competencias y alcance, 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.



RESOLUCION	Código: AP-GJ-RS-03	Gestión Jurídica	Versión: 3	Pág. 6 de 20
------------	------------------------	------------------	------------	--------------

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 del Departamento de Santander, debe prepararse para asumir la tarea de suministrar información a los ciudadanos, estar debidamente preparado, actualizado y enterado de los criterios adoptados por la Administración en los asuntos materia de consulta permanente. 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.
- 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, mucho personal, diversos canales de atención o avances tecnológicos; para ello, es fundamental tener la capacidad de "comunicar" la información que poseemos, y que el ciudadano o destino final independiente de los trámites que sean necesarios, la reciba correctamente y la comprenda. Por ello la comunicación es el instrumento que se utiliza para exponer las ideas, dudas, experiencias, conocimientos, con el ciudadano y con los compañeros, no solo para los miembros de un mismo equipo si no también los pertenecientes a otros equipos y otras dependencias.

2.3 TALENTO HUMANO RESPONSABLE DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La Gobernación de Santander deberá disponer del personal idóneo para la



RESOLUCION	Código: AP-GJ-RS-03	Gestión Jurídica	Versión: 3	Pág. 7 de 20
------------	------------------------	------------------	------------	--------------

estar en condiciones de ofrecer una orientación básica al ciudadano en materia de servicios y ubicación, acorde con las habilidades 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 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 y adecuado 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 y Canal Escrito con el fin de garantizar la calidad de la atención, oportunidad y capacidad de respuesta a la ciudadanía.

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 del Departamento de Santander, en los ochenta y siete (87) Municipios; para ello se cuenta con la línea única de Atención a la Ciudadanía 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, el gobierno departamental cuenta con el servicio de conmutador en la línea 6339666, mediante la cual se reciben las llamadas y son transferidas a Servidores y dependencias para la atención pertinente.

3.2 CANAL PRESENCIAL

Lo integra la administración central, los organismos 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 y recaudo de manera integral, 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** el cual contiene links como contratación en línea, las diferentes secretarías y entes descentralizados, programas y proyectos, trámites y servicios, pago de impuestos.

3.3.1 Atención virtual al ciudadano. Mecanismo de la Tecnologías de la información y la Comunicación (TIC) mediante el cual desde un equipo de



RESOLUCION	Código: AP-GJ-RS-03	Gestión Jurídica	Versión: 3	Pág. 8 de 20
------------	------------------------	------------------	------------	--------------

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 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 de que el servidor público acerque al ciudadano a la Administración Departamental, el portal cuenta con un Link llamado Atención al Ciudadano compuesto por los Sigüientes Subtemas o enlaces:

Información General de la Entidad.

- Misión y vision
- Objetivos y funciones
- Directorio de entidad
- Directorio de funcionarios
- organigrama

Datos de Contacto.

- Teléfonos y líneas gratuitas y Fax
- Correo electrónico de contacto o enlace al sistema de atención al ciudadano con que cuente la Entidad
- Correo electrónico para notificaciones judiciales
- Horarios y días de atención al público
- Localización física
- Sucursales o regionales
- Datos de contacto con funcionarios
- Políticas de seguridad de la información y protección de datos personales

Atención al Ciudadano.

- Anticorrupción



RESOLUCION	Código: AP-GJ-RS-03	Gestión Jurídica	Versión: 3	Pág. 9 de 20
------------	------------------------	------------------	------------	--------------

- Contacto con los Municipios
- Agremiaciones y Asociaciones
- Ofertas de Empleo
- Glosario
- Mapa de sitio
- Chat

Normatividad, políticas y lineamientos.

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

Contratación.

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

Trámites y servicios.

- Listado de trámites
- Listado de Servicios
- Pasaportes

Otras Secciones.

- Galería de imágenes
- Prensa virtual
- Correo
- Chat
- Foro
- Historia de Santander
- Cartografía
- Emisora en línea
- Sesión streaming
- 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 documentos para las diferentes dependencias del Departamento según su asunto; se procede a la digitalización de los documentos ingresados a esta dependencia, y se genera una planilla de reparto para la entrega de documentos



RESOLUCION	Código: AP-GJ-RS-03	Gestión Jurídica	Versión: 3	Pág. 10 de 20
------------	------------------------	------------------	------------	---------------

4. ATENCIÓN TELEFÓNICA

Mecanismo mediante el cual se recepciona y atiende las llamadas que la ciudadanía hace 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, reclamos, denuncias, quejas, o hacer sugerencias a la administración.

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 le 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.
- Reformula los hechos importantes.
- Cuando el ciudadano hable, se debe hacerle entender que se le está

9



RESOLUCION	Código: AP-GJ-RS-03	Gestión Jurídica	Versión: 3	Pág. 11 de 20
------------	------------------------	------------------	------------	---------------

4.3 FASES DE UNA ADECUADA ATENCIÓN TELEFÓNICA

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

4.3.1 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 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:

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

4.3.2 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 transfiera a otra área, espere a que su compañero lo atienda, infórmele el nombre del usuario y el motivo de la llamada, evitando así que el nuevo interlocutor le deba repetir cualquier dato

- ✓ 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.

4.4 DESPEDIDA



RESOLUCION	Código: AP-GJ-RS-03	Gestión Jurídica	Versión: 3	Pág. 12 de 20
------------	------------------------	------------------	------------	---------------

- 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 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 y Reclamos (PQR) 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.

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.

PROTOCOLOS PARA UN BUEN SERVICIO AL CIUDADANO

1. PRESENTACIÓN PERSONAL DE LOS SERVIDORES PUBLICOS

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 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 carné a la vista del ciudadano.



RESOLUCION	Código: AP-GJ-RS-03	Gestión Jurídica	Versión: 3	Pág. 13 de 20
------------	------------------------	------------------	------------	---------------

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 utilizará en el lado izquierdo del pecho, 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.
- 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 sólo 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 papelería 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.



RESOLUCION	Código: AP-GJ-RS-03	Gestión Jurídica	Versión: 3	Pág. 14 de 20
------------	------------------------	------------------	------------	---------------

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.

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 Ciudadanía, 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.

Para 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



RESOLUCION	Código: AP-GJ-RS-03	Gestión Jurídica	Versión: 3	Pág. 15 de 20
------------	------------------------	------------------	------------	---------------

CAPITULO V

MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Para la presentación del servicio se dispone de personal 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.

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 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 ha logrado 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 fi 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 diariamente 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



RESOLUCION	Código: AP-GJ-RS-03	Gestión Jurídica	Versión: 3	Pág. 16 de 20
------------	------------------------	------------------	------------	---------------

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

La herramienta tecnológica de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias denominada "PQRS", atiende la exigencia contenida en el artículo 14 del Decreto 019 de 2012, 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 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 PQRS

Los ciudadanos(as) puedan consultar el estado de sus PQRS 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 PQRS 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 real y obtener la trazabilidad de todos los procesos radicados en la ventanilla única y la ventanilla virtual.

3. TRATAMIENTO DE PQRSF.

La Gobernación de Santander establecerá un procedimiento para la atención a PQRSF 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 hacia 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



RESOLUCION	Código: AP-GJ-RS-03	Gestión Jurídica	Versión: 3	Pág. 17 de 20
------------	------------------------	------------------	------------	---------------

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Ciudadano: un 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 de respetar y hacer que se cumplan.

Comunicación: se debe informar al ciudadano con un lenguaje claro y conciso, de forma que lo pueda entender.

Espacio Virtual: los "espacios virtuales" 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.

Felicitación: Es la expresión de la alegría y satisfacción que se siente por una cosa agradable o feliz que le ha ocurrido a un Ciudadano.

Información en Línea: es la fase inicial en la cual las entidades habilitan sus sitios Web para proveer en línea información, 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: podemos definir a los medios electrónicos como todos aquellos instrumentos creados para obtener un eficiente intercambio de información de forma automatizada; tales como Internet, fax, 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 una súplica o ruego que se hace a una persona o entidad, para que conceda o haga cierta cosa.

Queja: se relaciona con una denuncia de una irregularidad administrativa que se pone ante una autoridad competente. Puede definirse como el acto escrito o verbal del ciudadano, quien se encuentra plenamente identificado, quien expone las circunstancias de tiempo, modo y lugar en las que denuncia una anomalía de un servidor público en cumplimiento de sus funciones.

Reclamo: Es la solicitud por parte del Ciudadano de un hecho donde existe la presunción de violación o lesión de un derecho en su perjuicio por parte de una entidad; para exigir la satisfacción de su legítimo interés particular.

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



RESOLUCION	Código: AP-GJ-RS-03	Gestión Jurídica	Versión: 3	Pág. 18 de 20
------------	------------------------	------------------	------------	---------------

Servicio: el servicio Público es el conjunto de prestaciones reservadas en cada estado a la órbita de las Administraciones públicas y que tiene como finalidad la cobertura de determinadas prestaciones a los Ciudadanos, son brindados por determinadas entidades y satisfacen primordialmente las necesidades de la comunidad o Sociedad.

Sitio Web: un 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: se entiende por sugerencia toda recomendación, planteamiento o propuesta que se formule en relación con una mejora en la prestación de los servicios, que conlleven beneficio para la ciudadanía.

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



RESOLUCION	Código: AP-GJ-RS-03	Gestión Jurídica	Versión: 3	Pág. 19 de 20
------------	------------------------	------------------	------------	---------------

- **Espera a que el ciudadano le conteste.**
- Al regresar a la ventanilla diga: **"Muchas gracias por esperar"**.

7. Si la solución a la solicitud del ciudadano está en manos de otro servidor del mismo punto, infórmelo al coordinador para que solicite a dicho servidor que se desplace al puesto donde se encuentra el ciudadano y le preste el servicio solicitado.

8. Si debe remitir al ciudadano a otro Punto de Atención:

Explíquelo 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, nombre del servidor que lo atenderá.

9. 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.**

10. Finalice el contacto adecuadamente:

- Retroaliméntelo al ciudadano con lo que se va a hacer, si es que queda alguna tarea pendiente.
- 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.

PARAGRAFO. 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

ARTÍCULO SEGUNDO: La alta dirección y todos los niveles organizacionales de la GOBERNACION DE SANTANDER, realizarán las gestiones pertinentes para la socialización e implementación del MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

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

10 APR 2014



EE06612

RESOLUCION	Código: AP-GJ-RS-03	Gestión Jurídica	Versión: 3	Pág. 19 de 19
------------	------------------------	------------------	------------	---------------

COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE,


Dado en Bucaramanga,

10 APR 2014


RICHARD ALFONSO AGUILAR VILLA
GOBERNADOR DE SANTANDER. *G*

Aprobó: 
Jorge Céspedes Camacho
Jefe Oficina Asesora Jurídica.

Proyecto: 
María Navarro
Germán Barón
Contratistas.

Revisó: 
Gonzalo García Bautista
Dir. Activo Atención al Ciudadano

VoBo: 
Gladys Elena Figueroa Sierra
Secretaría General

G. Ines