



Gobernación
de Norte de
Santander

OFICINA DE RELACIONAMIENTO
CON LA CIUDADANIA



PROTOCOLO de **ATENCIÓN** al **CIUDADANO**



PRESENTACIÓN

Uno de los fines esenciales del estado colombiano es el servicio a la comunidad, según lo establecido en la constitución política de Colombia en su artículo 2, que a su vez mediante el CONPES 3785 de 2013, el Gobierno nacional impartió lineamientos generales de una gestión pública eficiente, orientada a fortalecer la relación Estado-ciudadanía.

Conforme a lo anterior, la Gobernación de Norte de Santander en su fin esencial de prestar un servicio a la comunidad ha adoptado como principios esenciales la eficiencia, transparencia, celeridad, trato digno, buena fe, exaltando con estos principios a nuestros usuarios quienes son los protagonistas de nuestra labor de prestar un servicio público.

Así mismo se pretende aumentar la confianza e imagen favorable de la administración departamental que representara una mayor cercanía con la comunidad.

La oficina de relacionamiento con la ciudadanía se permite dar a conocer el protocolo de atención a la ciudadanía de la Gobernación de Norte de Santander, constituyendo con este un documento de consulta que permitirá a todos los funcionarios y contratistas de la Gobernación de Norte de Santander atender, orientar y generar una cultura de servicio humanista que permita la excelencia en la prestación del servicio.

Oliverio Castellanos Contreras

Jefe de la oficina de relacionamiento con la ciudadanía

CONTENIDO

1

PLATAFORMA ESTRATÉGICA

- 1.1. Misión
- 1.2. Visión
- 1.3. Valores
- 1.4. Alcances del protocolo de atención al ciudadano
- 1.5. Atención de calidad

2

CULTURA DEL SERVICIO

- 2.1. Criterios de calidad en la atención integral
- 2.2. Pautas de comportamiento y atención
- 2.3. Atributos del buen servicio
- 2.4. Presentación personal de funcionarios y contratistas
 - 2.4.1. Presentación personal de los visitantes
- 2.5. Beneficios de prestar un servicio de excelencia a la ciudadanía

3

DERECHOS Y DEBERES DEL CIUDADANO

- 3.1. Derechos de las personas ante las autoridades
- 3.2. Deberes de las personas
- 3.3. Deberes de las autoridades en la atención al público
- 3.4. Deber de información al público

4

INGRESO A LA GOBERNACIÓN DE NORTE DE SANTANDER

- 4.1. Ingreso
- 4.2. Salida

5

INTERACCIÓN Y COMUNICACIÓN CON LA CIUDADANÍA POR CANALES DE ATENCIÓN

6

RECEPCIÓN PQRSDF

- 6.1. Recepción de peticiones verbales

7

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN



Plataforma Estratégica

1.1. MISIÓN

La Gobernación de Norte de Santander es una entidad territorial de gestión pública ubicada en la zona de frontera del nororiente colombiano, que lidera el desarrollo integral y sostenible del departamento a través de la formulación, gestión e implementación de políticas públicas y la coordinación entre la nación y los municipios para impulsar y fortalecer un territorio productivo, competitivo, seguro, equitativo e incluyente con la participación ciudadana.

FUENTE: Acta Comité Institucional de Gestión y Desempeño – 30 de diciembre de 2020.

1.2. VISIÓN

En el año 2040 la Gobernación de Norte de Santander será la institución modelo en administración pública territorial de los departamentos de frontera, por su planeación y gestión estratégica basada en la generación y aplicación de conocimiento, tecnología e innovación que permita crear las condiciones para un territorio sostenible, productivo, competitivo y equitativo, con fundamento en los valores de honestidad, compromiso, justicia, diligencia y respeto.

FUENTE: Acta Comité Institucional de Gestión y Desempeño – 30 de diciembre de 2020.

1.3. VALORES



Honestidad: Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés personal.



Respeto: Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.



Compromiso: Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.



Diligencia: Cumpló con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.



Justicia: Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

FUENTE: Resolución No. 00000279 de 07 de marzo de 2019.

1.4. ALCANCES DEL PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO

La elaboración del Protocolo de Atención al ciudadano de la Gobernación de Norte de Santander sigue los lineamientos que orienta el Departamento Nacional de Planeación (DNP), mediante la guía de protocolos. El Protocolo de Atención al ciudadano igualmente se ajusta a los lineamientos del CONPES 3785 de 2013 dirigido a mejorar, tanto la calidad en la gestión, como la prestación de los servicios provistos por las entidades de la Administración Pública, el modelo define dos áreas de intervención: ventanilla hacia adentro y ventanilla hacia fuera.

Ventanilla hacia adentro:

Es la relacionada con el fortalecimiento de la eficiencia administrativa, generando una armonía entre la Gobernación de Norte de Santander, servidores públicos y contratistas, comprometidos con la excelencia en el servicio al ciudadano; produciendo con ello procesos y procedimientos innovadores que impacten la gestión de las entidades.

Ventanilla hacia adentro:

Es la atención directa a los requerimientos de los ciudadanos, situación que exige desarrollar esquemas de servicio que se ajusten a las expectativas, necesidades y realidades de los ciudadanos.

La razón de ser de la administración departamental es la ciudadanía, atendiendo a esta premisa:

El servicio al ciudadano debe propender por:

- Mejorar calidad de vida de los Nortesantandereanos
- Fortalecer la gestión de las instituciones de Norte de Santander.
- Promover el ejercicio permanente de la participación ciudadana.
- Promover el desarrollo integral del Departamento.

1.4. ATENCIÓN DE CALIDAD

- **Plataforma Estratégica**
(Misión, visión, valores, alcances)
- **Cultura del buen servicio**
(Con el propósito de prestar un servicio de calidad la Gobernación de Norte de Santander deberá adoptar una cultura de servicio, transparente, incluyente, Digno, Efectivo, Oportuno, Claro, e Imparcial)
- **Enfoque de atención** (Atención priorizada)
- **Canales de atención** (Atención presencial, virtual y telefónica)
- **Referentes normativos**
(Normas legales, ordenanzas y demás documentos internos que orienten la atención al ciudadano)





2

Cultura del servicio

Se hace referencia a un cúmulo de estrategias, actitudes, aptitudes y valores que deben estar presente en los servidores públicos, contratistas en función del cumplimiento de los objetivos, misión, visión de la administración departamental, aportando con ellos el acceso a la información pública y la eficiencia administrativa.

2.1. CRITERIOS DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN INTEGRAL



Trato digno



Atención a las necesidades sin distinción alguna



Los términos de respuesta deben de estar claramente definidos



La atención al público en los horarios establecidos por la entidad



El servicio recibido de alta calidad

2.2. PAUTAS DE COMPORTAMIENTO Y ATENCIÓN ACTITUD:

El funcionario y contratista deberá siempre tener la mejor actitud expresada en el lenguaje verbal y no verbal, lo cual permitirá generar un ambiente de confianza a quienes solicitan el servicio; Además de lo anterior el ciudadano deberá sentir por parte del funcionario y contratista un tono de voz adecuado, con un trato amable, complaciente y acogedor. Así mismo el conocimiento de sus labores y el despliegue de habilidades y cualidades de los funcionarios y contratistas que presten el servicio a la ciudadanía serán fundamentales para la prestación de un excelente servicio, **reconociendo que el buen servicio es la razón de ser de la administración pública.**

2.3 ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO:

Son cualidades que debe adoptar todos los funcionarios y contratistas de la Gobernación de Norte de Santander que presten servicio de atención al ciudadano.

Agilidad: actuaciones oportunas y rápidas ante las diversas solicitudes de la ciudadanía.

Eficiencia: alcanzar un mayor acercamiento con la ciudadanía logrando una mejor comprensión de sus necesidades.

Empatía: es un atributo principal para generar experiencias memorables de servicio, integra la capacidad de ponerse en la situación de otro, comprender las necesidades y afectos de la ciudadanía.

Trato incluyente: la atención debe ser de calidad para todos los usuarios sin distinción ni discriminación, de forma imparcial y equitativa.

Proximidad: Que el funcionario se adapte a las circunstancias concretas del ciudadano

Respeto: los servidores públicos y quienes presten sus servicios profesionales o de apoyo deben dar a los usuarios un trato cortés, cuidadoso y amable.

Trato digno: la atención a la ciudadanía resalta la dignidad humana

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano: debe satisfacer a quien lo recibe; es necesario comprender las necesidades de los usuarios y dar la información de una manera oportuna, clara y completa. Respuestas como “No sé...”, “Vuelva mañana” o “Eso no me toca a mí...” son vistas por el ciudadano como un mal servicio.

El funcionario y contratista de la Gobernación de Norte de Santander debe informarse sobre los formatos para la atención de las peticiones, conocer plenamente el portafolio de servicios, seguir los procedimientos establecidos para dar trámite y subsanar cualquier eventualidad.

El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases corteses como: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?” siempre son bien recibidas. • Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado. • Llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad. • Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc. • Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “Señor” o “Señora”. • Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.



De igual manera se debe tener en cuenta las siguientes posibles situaciones que se presentaran en el ejercicio de atención al ciudadano a las cuales se recomienda atender de la siguiente manera:

Respuesta negativa a solicitudes

En ocasiones el ciudadano recibe respuesta que no espera. En estos eventos, se deben dar todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón. Para ayudar a que la negativa sea mejor recibida, se recomienda:



Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.



Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.



Asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

Atención a personas alteradas

Cuando se atiende público pueden presentarse casos en que llegan a la Entidad ciudadanos inconformes, ofuscados, o furiosos, a veces por desinformación o por que la respuesta no es la esperada, casos en los que se recomienda mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal. Para solventar este tipo de situaciones, se debe:



Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.



Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme



No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.



Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.



No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.



Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.



Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.



Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.

2.4 PRESENTACIÓN PERSONAL

La presentación personal es de gran importancia en la imagen que tendrá el ciudadano respecto al funcionario público y por ende de la Gobernación de Norte de Santander, se resalta la importancia en la imagen que se proyecta de la apariencia personal, por lo tanto, se recomienda que la vestimenta sea adecuada, sobria y discreta; buscando que esta genere confianza y sensación de orden y limpieza. Así mismo, se debe portar en un lugar visible el documento o carnet que lo acredita como servidor de la institución.

2.4.1 PRESENTACION PERSONAL DE LOS VISITANTES

La presentación personal tiene un impacto conjunto por parte de los ciudadanos que visiten las instalaciones de la Gobernación de Norte de Santander, por lo tanto, en un respeto reciproco se invitara a toda la comunidad a portar una vestimenta adecuada, sobria y discreta, evitando con esto los siguientes tipos de vestimenta:



Para los **Caballeros:**

- Bermudas
- Pantalinetas
- Sandalias
- Franelillas
- Gorras
- Sombreros



Para las **Damas:**

- Shorts
- Blusas cortas
- Faldas cortas
- Gorras
- Sombreros

2.5. BENEFICIOS DE PRESTAR UN SERVICIO DE EXCELENCIA A LA CIUDADANÍA

Todas las acciones que se manejen encaminadas a prestar un servicio a la ciudadanía de calidad traerán consigo para la Gobernación de Norte de Santander

Aumento de credibilidad
en la oferta institucional

Posicionamiento de imagen

Una cultura de buen servicio

Ser referente a otras entidades

Mejorar calidad de vida

Estar en constante mejora



Derechos y deberes del ciudadano

La Gobernación de Norte de Santander reconociendo que la atención a los ciudadanos es el pilar fundamental de la administración pública, establece que con la prestación del servicio a la comunidad se obtienen derechos y deberes que se encuentran enmarcados en el cumplimiento de los parámetros establecidos en la Ley 1437 de 2011 (Artículo 5 al 8) Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, donde se dictan las disposiciones relacionadas con los derechos de las personas ante las autoridades, deberes de las personas, deberes de las autoridades en la atención al público y deberes de atención e información.



3.1 DERECHOS DE LAS PERSONAS ANTE LAS AUTORIDADES.

En sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a:

- 1** Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
- 2** Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
- 3** Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- 4** Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
- 5** Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- 6** Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- 7** Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad visual, auditiva, cognitiva, mental, sordo-ceguera, discapacidad múltiple, física o motora; niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, veteranos de la fuerza pública y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- 8** Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- 9** A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
- 10** Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.



3.2 DEBERES DE LAS PERSONAS

Correlativamente con los derechos que les asisten, las personas tienen, en las actuaciones ante las autoridades, los siguientes deberes:

- 1** Acatar la Constitución y las leyes.
- 2** Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- 3** Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- 4** Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

3.3 DEBERES DE LAS AUTORIDADES EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO

Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:

- 1** Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
- 2** Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
- 3** Atender a todas las personas que ingresaron a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
- 4** Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5o de este Código.
- 5** Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
- 6** Tramitar las peticiones que lleguen por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5o de este Código.
- 7** Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
- 8** Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de ellos.
- 9** Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
- 10** Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

3.4 DEBER DE INFORMACIÓN AL PÚBLICO

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, sobre los siguientes aspectos:



Las normas básicas que determinan su competencia.



Las funciones de sus distintas dependencias y los servicios que prestan.



Las regulaciones, procedimientos, trámites y términos a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente al respectivo organismo o entidad.



Los actos administrativos de carácter general que expidan y los documentos de interés público relativos a cada uno de ellos.



Los documentos que deben ser suministrados por las personas según la actuación de que se trate.



Las dependencias responsables según la actuación, su localización, los horarios de trabajo y demás indicaciones que sean necesarias para que toda persona pueda cumplir sus obligaciones o ejercer sus derechos.



La dependencia, y el cargo o nombre del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o reclamo.



Los proyectos específicos de regulación y la información en que se fundamenten, con el objeto de recibir opiniones, sugerencias o propuestas alternativas. Para el efecto, deberán señalar el plazo dentro del cual se podrán presentar observaciones, de las cuales se dejará registro público.



En todo caso la autoridad adoptará autónomamente la decisión que a su juicio sirva mejor al interés general.

PARÁGRAFO. Para obtener estas informaciones en ningún caso se requerirá la presencia del interesado.”

4

Ingreso a la gobernación de Norte de Santander

Es el primer momento donde el ciudadano ingresa a las instalaciones de la Gobernación de Norte de Santander por ende es el momento indicado para activar el primer ciclo y generar unas buenas pautas de comportamiento y actitud, dichas acciones deberán ser realizadas por el personal de vigilancia quien en gran medida es el primer contacto con el ciudadano, por lo tanto, se requiere de su mejor expresión y poner en práctica el presente protocolo de atención a la ciudadanía.

4.1 INGRESO

El ingreso consiste en la bienvenida y el debido registro a los ciudadanos, orientándose acerca del trámite que vienen a realizar y anunciándolos a la dependencia encargada para que sea desde la misma quienes puedan autorizar el ingreso.

para una orientación inicial efectiva y veraz se deberá seguir las siguientes recomendaciones :

Hacer contacto visual con el usuario desde el momento en que se acerque a la ventanilla.

Dar saludo, en lo posible sin esperar que sean los ciudadanos quienes saluden primero. Ejemplo: buenos días, buenas tardes, (mi nombre y apellido) ¿En qué puedo servirle? Asegúrese que sea un trato formal, espontáneo y sincero.

Solicitar al ciudadano un documento preferiblemente la cédula de ciudadanía o documento con foto.


Indicarle al usuario el lugar exacto a dónde debe dirigirse y asegurarse que ha comprendido correctamente.

Para el personal de vigilancia se recomienda siempre informar a los ciudadanos la importancia de revisar sus objetos personales al ingreso y salida de las instalaciones de la Gobernación de Norte de Santander, todo esto con el fin de velar por la seguridad de todos los visitantes y funcionarios

El ingreso de equipos de cómputo, fotografía y video, así como herramientas para el uso de trabajos internos, debe ser debidamente registrado en la minuta de vigilancia para evitar ingreso y retiro de elementos no autorizados

4.2 SALIDA

La salida corresponde a concluir la visita a la entidad, dándose allí la última orientación al visitante, por lo tanto, se debe tener el mismo trato cordial y respetuoso, agradeciendo por su visita y esperando una próxima ocasión para poder atenderle.



Interacción y comunicación con los usuarios por canales de atención

Atención presencial

- Oficina de relacionamiento con la ciudadanía
- Desconcentración del servicio (ferias territoriales de atención al ciudadano)
- Buzón de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones

Atención virtual

- Redes sociales corporativas
- Canal de denuncias de corrupción ((607) 5915060.)
- Correo electrónico (gobernacion@nortedesantander.gov.co.)
- Ferias de servicios virtuales

Atención telefónica

- (018000185783)
- (607) 5956200
- Línea de atención PQRSDF (607) 5915091.

Informativo

- Portal Web corporativo

6

Recepción PQRSDF

Los canales de atención a la ciudadanía establecidos por la Gobernación de Norte de Santander, (presencial, virtual y telefónico), están dispuestos para la recepción de PQRSDF (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones), incluso cuando el ciudadano no cuente con documento físico para radicar y se dirija a cualquiera de los medios con el fin de establecer una solicitud ante la entidad.

6.1 RECEPCIÓN DE PETICIONES VERBALES

El Artículo 15 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), indica que “podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de esta, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos”. Adicionalmente, el parágrafo 3 del artículo mencionado, indica que debe existir una oficina o dependencia que la entidad definida para dichos efectos, en consecuencia, la Gobernación de Norte de Santander dispone de la oficina de relacionamiento con la ciudadanía. Por tanto, ninguna autoridad/ dependencia podrá negarse a recibir peticiones verbales. El servidor se encuentra en la facultad de recibir la PQRSDF interpuesta por el usuario de modo verbal, orientar a la radicación del documento y asegurar que al usuario se le informe el número de radicado con el que quedó registrado en el SIEP DOCUMENTAL.



7

Seguimiento y evaluación

El proceso de seguimiento y evaluación de la atención al ciudadano se realiza a través de los indicadores de respuesta oportuna PQRSDF y satisfacción al usuario con la aplicación de la encuesta para detectar a tiempo las dificultades y fortalecer el proceso de mejora continua de atención al usuario.