

**PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE
LA GOBERNACION DE NORTE DE SANTANDER**



SILVANO SERRANO GUERRERO

Gobernador

EDNA CAROLINA JOYA

NUÑEZ

Secretaria General

**Myriam Judith Lizarazo Ocampo
Profesional – Trámites y Servicios al
Usuario**

Secretaría General

Enlaces de Trámites

**GOBERNACIÓN DE NORTE DE
SANTANDER SAN JOSÉ DE CÚCUTA
2021**

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	Pág 4
OBJETIVO	5
ALCANCE	5
MARCO LEGAL	5
CONSIDERACIONES GENERALES PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	7
CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO	7
1. DERECHOS Y DEBERES	7
1.1 Como Ciudadano/A Usted Tiene Derecho A	7
1.2 Como Ciudadano/A Usted Tiene Deber De	8
1.3 Como Autoridad Usted Tiene El Deber De	8
1.4 Como Autoridad Le Está Prohibido	9
1.5 Como Ciudadano/A Usted Tiene El Derecho A Ser Informado Sobre	10
2. PROTOCOLO DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	10
2.1 Canales para la atención al ciudadano	10
2.1.1. Funcionarios asignados para la atención al ciudadano	15
2.1.2 Línea directa - pqrsc	15
2.1.3 Chat Institucional de servicio al ciudadano	15
2.1.4 Sitio WEB	15
2.1.5 Aplicativo de PQRDF – SIEP Documental	15
3. CONSIDERACIONES GENERALES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS Y CONTRATISTAS PREVIAS A LA ATENCIÓN	15
3.1 Atención Prioritaria O Preferencial	15
3.2 Comunicación y Trato en Atención Prioritaria o Preferencial	16
3.3 Atención a personas con necesidades Especiales	16
3.4 Atención a personas con Discapacidad Visual	16
3.5 Atención a personas con Discapacidad Auditiva	17
3.6 Atención a personas con Discapacidad Física	17
3.7 Atención a personas de especial Protección Constitucional	18

4. CONSIDERACIONES GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE SITUACIONES DIFÍCILES	19
5. PROTOCOLO DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	19
5.1 Protocolo de la Atención Presencial y Telefónica	19
5.2 Protocolo de la Atención Virtual	20
6. RECOMENDACIONES PARA EL CORRECTO USO DEL CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL. Resolución 000571 31 mayo de 2017	21
BIBLIOGRAFÍA	23

INTRODUCCIÓN

El presente Protocolo de Atención al Ciudadano está dirigido a los servidores públicos y contratistas que atienden usuarios de la Gobernación, se ha elaborado con el propósito de estandarizar y mejorar la calidad en la prestación de los servicios en las diferentes dependencias de la Gobernación de Norte de Santander.

Con base en la política de Servicio al Ciudadano cuyo propósito es “facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, en todas sus sedes y a través de los distintos canales de atención, la Gobernación de Norte de Santander, ha optado por elaborar un protocolo de atención al ciudadano como una herramienta que contribuya a mejorar la gestión que realiza el personal de la entidad.

Este Protocolo es una ayuda para lograr una mayor eficacia en la prestación del servicio y una mejor percepción de calidad por parte de los ciudadanos. Es una herramienta de trabajo que direcciona las actuaciones de los servidores públicos y contratistas manteniendo una actitud diligente y disposición para prestar el servicio que demanden los ciudadanos, con ética, prontitud, precisión y transparencia en todas las áreas, recordando que somos servidores y que tenemos la Misión de generar valor público, incrementar la Satisfacción del Usuario y Mejorar la Imagen Corporativa de La Gobernación de Norte de Santander.

OBJETIVO: Dar cumplimiento a las políticas de atención al ciudadano, orientando las actuaciones de los servidores públicos y contratistas en la atención a los usuarios de los trámites y servicios que presta la Gobernación de Norte de Santander con calidad y oportunidad garantizando una actuación transparente, para lograr la satisfacción de las necesidades y expectativas de los mismos.

ALCANCE: El protocolo aplica a todos los servidores públicos, contratistas y usuarios de los trámites y servicios que presta la Gobernación de Norte de Santander, por sus diferentes canales, telefónicos, presencial, correspondencia (escrita) y aplicativo virtual.

MARCO LEGAL: El Objetivo de los procesos Misionales es lograr la satisfacción del Usuario y prevenir los actos de corrupción, los parámetros fijados en el presente manual se ajustan a la normatividad legal vigente para la materia, entre las que se destacan:

Constitución Política de Colombia, al tenor de su Artículo 2, en el que menciona los fines esenciales del Estado, entre los que están servir a la comunidad, facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; y su Artículo 20 (Libertad de expresión) al mencionar que toda persona tiene derecho a informar y recibir información veraz e imparcial.

Ley 190 del 6 de junio de 1995 “por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa. Al definir en su Artículo 48 el control social a la gestión pública, diseño de indicadores de gestión, eficiencia y calidad; en su Artículo 49, la obligación de toda entidad de tener una línea gratuita para la comunidad; en su Artículo 51, la obligación de dar publicidad a los bienes y servicios contratados.

Decreto 1413 de 2017 “Por el cual se adiciona el título 17 a la parte 2 del libro 2 del Decreto único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las comunicaciones, Decreto 1078 del 2015, para reglamentarse parcialmente el capítulo IV del título III de la Ley 1437 de 2011 y el artículo 45 de la ley 1753 de 2015 estableciendo lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales”

Ley 850 del 18 noviembre de 2003 “por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas”; entendidas estas como un mecanismo representativo y democrático de control social a la gestión Pública. La Policía Nacional impulsa este modelo a través de su promoción, divulgación y difusión a la comunidad.

Ley 962 del 8 de julio de 2005 “por la cual se dicta disposiciones sobre la racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos, entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”; a través de la cual se toman los principios rectores: reserva legal de permisos, licencias o requisitos, procedimiento para establecer los trámites autorizados por la ley, información y publicidad, fortalecimiento

Tecnológico para la agilización de trámites y facilidad de acceso a los servicios de las entidades públicas.

Decreto 2623 del 13 de julio de 2009 “por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”, el cual es liderado por el Departamento Nacional de Planeación constituido como la instancia coordinadora para la Administración Pública del orden nacional, de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la administración al servicio del ciudadano

Ley 1437 de 2011 “por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo”

Ley 1474 de 2011 “por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”

Decreto 019 del 2012 “por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública”

Ley 1581 de 2012 – Reglamentada parcialmente por el decreto Nacional 1377 de 2013 “por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”

Ley Estatutaria 1618 de 2013 “Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad”.

Ley 1755 de 2015 “por medio de la cual se regula el derecho fundamental de peticiones y se sustituye un título del condigo de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo”

Decreto 1499 del 11 de septiembre de 2017 “Por medio del cual se modifica el decreto 1083 de 2015, Decreto único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistemade Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 del 2015”

Decreto 270 del 14 de febrero de 2017 “Por el cual se modifica y se adiciona el **Decreto** 1081 de 2015, **Decreto** Único. Reglamentario de la Presidencia de la República, en relación con la participación de los ciudadanos o grupos de interesados en la elaboración de proyectos específicos de regulación.

Decreto 491 del 2020 “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica”

CONSIDERACIONES GENERALES PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Seguir los lineamientos establecidos por el Conpes No. 3649 de 2010, que creó la Política de Atención al Ciudadano, Todos los servidores públicos, contratistas o terceros que tengan relación directa con la Gobernación de Norte de Santander deben considerar como prioridad mantener una conducta de respeto y consideración en cualquier contacto que tenga con los ciudadanos que acudan a realizar un trámite por cualquiera de los canales de información dispuestos para la Entidad, dando aplicación a los lineamientos establecidos en el procedimiento MM- AT –Atención de Trámites y servicios al usuario, y estar atentos a los actos administrativos sobre cambios en las condiciones de la prestación del servicio por eventualidades, como temporadas de semana santa, Festividades navideñas, epidemias o cualquier otra eventualidad, garantizando uniformidad en la información, calidad y atención oportuna, para ello la Gobernación dispone de un líder de Proceso de Atención de Trámites Y servicios al Usuario y un enlace designado bajo la responsabilidad de cada Secretario de Despacho.

CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

La carta de trato digno al usuario, expedida por mandato legal, es un compendio de los derechos y deberes a que están sujetos tanto los usuarios como los servidores públicos y contratistas, siendo de conocimiento de las partes, así como los canales de atención efectiva.

1. DERECHOS Y DEBERES

1.1 Como Ciudadano/a Usted Tiene Derecho A¹:

- Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades: En forma verbal, 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. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por Cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de lashoras de atención al público.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.

¹Artículo 5: Derechos de las personas ante las autoridades, Capítulo II: Derechos, Deberes, Prohibiciones, Impedimentos y Recusaciones, Título I: Disposiciones generales, Parte Primera: Procedimiento Administrativo, Ley No. 1437 de enero 18 de 2011.

- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para elefecto.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- 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 éstas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
- Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

1.2 Como Ciudadano/a Usted Tiene el Deber De²:

- Acatar la Constitución y las leyes.
- 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.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos

1.3 Como Autoridad Usted Tiene El Deber De³:

- Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
- 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.
- 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.

²Artículo 6: Deberes de las personas, Capítulo II: Derechos, Deberes, Prohibiciones, Impedimentos y Recusaciones, Título I: Disposiciones generales, Parte Primera: Procedimiento Administrativo, Ley No. 1437 de enero 18 de 2011.

³Artículo 7: Deberes de las Autoridades en la Atención al Público, Capítulo II: Derechos, Deberes, Prohibiciones, Impedimentos y Recusaciones, Título I: Disposiciones generales, Parte Primera: Procedimiento Administrativo, Ley No. 1437 de enero 18 de 2011.

- Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5° de este Código
- Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
- Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
- Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
- Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

1.4 Como Autoridad Le está Prohibido⁴:

- Negarse a recibir las peticiones o a expedir constancias sobre las mismas.
- Negarse a recibir los escritos, las declaraciones o liquidaciones privadas necesarias para cumplir con una obligación legal, lo cual no obsta para prevenir al peticionario sobre eventuales deficiencias de su actuación o del escrito que presenta.
- Exigir la presentación personal de peticiones, recursos o documentos cuando la ley no lo exija.
- Exigir constancias, certificaciones o documentos que reposen en la respectiva entidad.
- Exigir documentos no previstos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión o crear requisitos o formalidades adicionales de conformidad con el artículo 84 de la Constitución Política.
- Reproducir actos suspendidos o anulados por la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo cuando no hayan desaparecido los fundamentos legales de la anulación o suspensión.
- Asignar la orientación y atención del ciudadano a personal no capacitado para ello.
- Negarse a recibir los escritos de interposición y sustentación de recursos.
- No dar traslado de los documentos recibidos a quien deba decidir, dentro del término legal
- Demorar en forma injustificada la producción del acto, su comunicación o notificación.
- Ejecutar un acto que no se encuentre en firme.
- Dilatar o entorpecer el cumplimiento de las decisiones en firme o de las providencias judiciales.
- No hacer lo que legalmente corresponda para que se incluyan dentro de los presupuestos públicos apropiaciones suficientes para el cumplimiento de las sentencias que condenen a la administración.

⁴Artículo 9: Prohibiciones, Capítulo II: Derechos, Deberes, Prohibiciones, Impedimentos y Recusaciones, Título I: Disposiciones generales, Parte Primera: Procedimiento Administrativo, Ley No. 1437 de enero 18 de 2011.

Procedimiento Administrativo, Ley No. 1437 de enero 18 de 2011.

- No practicar oportunamente las pruebas decretadas o denegar sin justa causa las solicitadas.
- Entrabar la notificación de los actos y providencias que requieran esa formalidad.
- Intimidar de alguna manera a quienes quieran acudir ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo para el control de sus actos.

1..5 Como Ciudadano/A Usted Tiene El Derecho A Ser Informado Sobre⁵:

- Las normas básicas que determinan las competencias.
- Las funciones de las 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 el interés general.

2. PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

2.1 Canales para la atención al ciudadano

La Gobernación Norte de Santander pone a disposición de la comunidad los siguientes canales, lugares y horarios para que los ciudadanos puedan ejercer sus derechos y cumplir sus deberes.

SEDE PRINCIPAL:

Avenida 5 Calles 13 y 14 Esquina, Cúpula Chata,
 Código Postal: 540001 Departamento: Norte de Santander Municipio: Cúcuta
 Horario de Atención: lunes a viernes 7:30 a.m - 12:00 m. y 2:00 p.m.- 6:00 p.m.
 Línea gratuita (57+7)018000944142

⁵Artículo 8: Deber de Información al Público, Capítulo II: Derechos, Deberes, Prohibiciones, Impedimentos y Recusaciones, Título I: Disposiciones generales, Parte Primera: Procedimiento Administrativo, Ley No. 1437 de enero 18 de 2011.

Se encuentran las siguientes secretarías y áreas:

En el segundo piso:

**DESPACHO DEL GOBERNADOR
SECRETARÍA PRIVADA**

Correo Institucional: gobernacion@nortedesantander.gov.co
Conmutador: (57+7)5710290 ext. 1134 - (57+7) 5710590.
Línea anticorrupción: +57(607) 571 02 90 - +57(607) 571 05 90

OFICINA ASESORA DE IMAGEN CORPORATIVA Y PROTOCOLO

Correo Institucional: protocolo@nortedesantander.gov.co
Conmutador: (57+7) 5830340- Ext: 1202.

OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y PRENSA

Correo Institucional: prensa@nortedesantander.gov.co
Conmutador: 5710290 - 5710590 Ext: 1202.

SECRETARÍA GENERAL

Correo Institucional: secgeneral@nortedesantander.gov.co
Conmutador: (57+7)5710290 - (57+7) 5710590 Ext: 1205

ÁREA DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

Conmutador 5710290 - 5710590. Ext: 1200 - 1198 - 1187.
Directos: 5713600 – 5712909

ÁREA DE COMPRAS Y SUMINISTROS

Conmutador 5710290 - 5710590. Ext: 1195-1167

ÁREA DE SERVICIOS GENERALES

Teléfono: Conmutador 5710290 - 5710590. Ext: 1192-1194.
Directos: 5716542

FONDO DEPARTAMENTAL DE PENSIONES

Teléfono: Conmutador 5710290 - 5710590. Ext: 1193.
Directos: 5710388

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Correo Institucional: secgobierno@nortedesantander.gov.co
Conmutador: (57+7)5710290 - (57+7) 5710590 Ext: 1185.

SECRETARÍA JURÍDICA

Correo Institucional de notificaciones judiciales: secjuridica@nortedesantander.gov.co
Conmutador: (57+7) 5710290, (57+7) 5710590. Ext: 1181 – 118,1178 - 1177
Fax: (57+7) 5719394

SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE, RECURSOS NATURALES Y SOSTENIBILIDAD

Correo Institucional: secambiente@nortedesantander.gov.co
Conmutador: (57+7)5710290, (57+7)5710590. Ext: 1116.

SECRETARÍA DE HÁBITAT

Correo Institucional: sechabitat@nortedesantander.gov.co
Conmutador: (57+7)5710290, (57+7)5710590

SECRETARÍA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO

Correo Institucional: secmujer@nortedesantander.gov.co
Conmutador: (57+7)5710290, (57+7)5710590 Ext: 1171.

En el primer piso:**ÁREA DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA**

Teléfono: Conmutador 5710290 - 5710590 extensión 1108 – 1134
Directo: 5720213
Correo Institucional: archivo@nortedesantander.gov.co
Horario Atención Ventanilla: 7:30 am 11.00 am y de 2:00 pm a 5.00 pm.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO TERRITORIAL

Correo Institucional: secplaneacion@nortedesantander.gov.co
Conmutador: (57+7)5710290 - (57+7) 5710590 Ext: 1104 - 1103 - 1105.
Directos: (57+7)5712488 - (57+7)5717271. Fax: (57+7)5713323

SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL

Correo Institucional: secsocial@nortedesantander.gov.co
Conmutador: (57+7)5710290, (57+7) 5710590. Ext. 1156 - 1157.
Fax: (57+7) 5715985.

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
Correo Institucional: controlinterno@nortedesantander.gov.co
Conmutador: (57+7) 5710290 - (57+7) 5710590 Ext: 1150

SECRETARÍA DE VÍAS
Correo Institucional: secvias@nortedesantander.gov.co
Conmutador: (57+7) 5719050 - (57+7) 5714515 - (57+7)5713828 - (57+7)5730219.
Fax: (57+7)5714515

SECRETARÍA DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS
COMUNICACIONES
Correo Institucional: tic@nortedesantander.gov.co
Conmutador: (57+7)5710290 - (57+7) 5710590 Ext: 1131.

ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – PQRSD

(57+7) 5717395 Línea gratuita (57+7)018000944142

Otras sedes:

SECRETARÍA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO
calle 8A No. 3- 51 Edificio Palacio Nacional primer piso oficina 106
Correo Institucional: secaguas@nortedesantander.gov.co
Teléfono: 5835374

SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL
Avenida No. 11- 20 piso 5 edificio Antiguo Banco de la República centro.
Correo Institucional: secagricultura@nortedesantander.gov.co
Teléfono: 5716328 – 5731127 – 5718574

SECRETARÍA DE CULTURA
Calle 13 No. 3- 67 Edificio Torre del Reloj.
Correo Institucional : cultura@nortedesantander.gov.co
Teléfono: 5710371 - 3153844974
Horario de 8.00 a 12m. 2.00 a 6.00 pm.

SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y PRODUCTIVIDAD
Avenida No. 11- 20 piso 8 edificio Antiguo Banco de la República centro.
Correo Institucional: sececonomico@nortedesantander.gov.co

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
Avenida 3Este No. 1E-46 Barrio La Riviera
Correo Institucional: gobernacion@nortedesantander.gov.co
seceduccion@nortedesantander.gov.co
Teléfono 5829910 Fax 5752666

Horario Atención 7.30 a.m. a 11 a.m. - 2.00 p.m. a 5.00 p.m.
Atención Virtual a través del sistema de atención al ciudadano
(SAC) y correo institucional las 24 horas.

SECRETARÍA DE FRONTERAS Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL
Calle 9ª No. 0-83 Edificio Rosetal
Correo Institucional: secfronteras@nortedesantander.gov.co

SECRETARÍA DE GESTIÓN MINERO ENERGÉTICA SOSTENIBLE
Avenida 5 No. 13-
Correo Institucional: secminas@nortedesantander.gov.co

SECRETARÍA DE HACIENDA
Calle 11 No 5-05 Antiguo Edificio Banco de la República.
Correo Institucional: sechacienda@nortedesantander.gov.co
Teléfonos: 5829333 ext 2103
Horario de atención 7:30 a 11:30 a.m. 2 a 5:30 pm

SECRETARÍA DE TRÁNSITO DEPARTAMENTAL
Av. 2 No. 5-80 Barrio Centro EL Zulia
Correo Institucional: transito@nortedesantander.gov.co
Teléfono: 5789990
Cel:3153713272
Horario de Atención: 7:30 a.m. a 4 p.m. Jornada continua

SECRETARÍA DE VÍCTIMAS, PAZ Y POSCONFLICTO
Calle 9ª No. 0-83 Edificio Rosetal
Correo Institucional: secvictimas@nortedesantander.gov.co

OFICINA ASESORA PARA LA DISCAPACIDAD
Calle 6BN #12E -109 Centro de Rehabilitación Cardioneuromuscular.
Correo Institucional: discapacidad@nortedesantander.gov.co
Teléfono 5713196

OFICINA DE PASAPORTES
Centro comercial River Plaza, Av 5 N° 4-90 3er piso, oficina 302-303-333.
Correo Institucional: pasaportesnt@nortedesantander.gov.co
Teléfono 5836081-3188566238
Horario: 8 a.m. a 3:30 p.m. Jornada Continua

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO
Edificio Antiguo Banco de la Republica - Avenida 5 N° 11-20, Noveno Piso.
Correo Institucional: controldisciplinario@nortedesantander.gov.co

2.1.1 Funcionarios asignados para la atención al ciudadano

Todos los funcionarios o quienes ejerzan funciones de servidores públicos en la Gobernación de Norte de Santander deben estar comprometidos con el reconocimiento de derechos y generar confianza a la ciudadanía al garantizar la atención integral y oportuna a los ciudadanos, de forma presencial, virtual o vía telefónica.

2.1.2 Línea directa PQRSDF

(57+7) 5717395 Línea gratuita (57+7)018000944142

Horario: lunes a viernes de 7:30 am a 11:45 am y de 2:00 pm a 5:45 p.m.

Responsable: Secretaría General- PQRSDF

5710290 ext. 1134 directo Despacho del Gobernador

2.1.3. Chat Institucional de servicio al ciudadano

Horario: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 10:00 am.

2.1.4 Sitio WEB

www.nortedesantander.gov.co. Sitio donde encontrará toda la información relacionada con la Gobernación Norte de Santander

2.1.5 Aplicativo de PQRSDF – SIEP DOCUMENTAL

Aplicativo Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones. Incorporado en menú de página web institucional. En el cual puede presentar y hacer seguimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.

3. CONSIDERACIONES GENERALES DE LOSSERVIDORES PÚBLICO Y CONTRATISTAS PREVIAS A LA ATENCIÓN

3.1. Atención Prioritaria O Preferencial

De acuerdo con el artículo 20 de la Ley 1437 de 2011 “Las autoridades darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocado”. Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad deberá adoptar de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.

Para todas las personas, pero principalmente para aquellas con especial protección constitucional, como: víctimas de la violencia, con alguna discapacidad, grupos étnicos minoritarios, entre otros, la relación interpersonal directa es muy importante, incluso básica. Las características de las personas que requieren una especial protección constitucional no tienen por qué ser iguales a las de otras, por el hecho de tener aparentemente las mismas particularidades. Por lo tanto, no se debe generalizar la misma atención para las víctimas de la violencia, discapacitados, grupos étnicos minoritarios, entre otros.

Por otro lado, se dará atención prioritaria a personas con deficiencias pág 12 y discapacidades pág 13, entendidas como pérdidas o anormalidad de una estructura o función psicológica, fisiológica o anatómica de una persona.

3.2. Comunicación y Trato en Atención Prioritaria o Preferencial

Todo el personal asignado para la atención al ciudadano debe estar informado de la forma más adecuada que ha de tener en el primer contacto con el ciudadano.

En el caso de que los servicios o trámites sean demandados por personas con discapacidad, siempre será prudente preguntarle si permite que se le acompañe o ayude, con lo cual se muestra y respeta su libertad. En cualquier caso, siempre debemos esperar a que el ofrecimiento haya sido aceptado, a partir de ese momento escucharemos atentamente las instrucciones que esa persona pudiera querer darnos. En todo momento debe evitarse actitudes de sobreprotección o de tipo paternalista que llevan a considerar a las personas que requieren especial protección constitucional, como más infantiles o carentes de opinión, capacidades, decisión o preferencias.

3.3. Atención a personas con Necesidades Especiales

La primera persona que tiene contacto con el ciudadano con discapacidad es el vigilante, quien le debe permitir el ingreso de forma inmediata y preguntarle qué servicio o trámite requiere para su respectiva orientación del personal correspondiente.

3.4. Atención a personas con Discapacidad Visual

En el contacto con la persona con la discapacidad visual tenga presente y aplique lo siguiente:

- Si fuera necesario no dude en tocar su brazo o mano para captar su atención, hable y preste atención a la persona. A pesar de que no pueda verle, la persona ciega o de baja visión percibe si no le prestan atención, si mientras le habla usted mira en otra dirección.
 - Ellos perciben claramente de donde procede la fuente de voz.
-

- No utilice gestos o expresiones identificadas o aproximativas. Términos como allí, por aquí, carecen de sentido para las personas ciegas o de baja visión. Lo mismo ocurre cuando señalamos algo con la mano, con la cabeza o cualquier otro modo que no sea mediante términos concretos con referencias exactas a la posición que se le indica con respecto al propio individuo.
- Muchas personas ciegas o deficientes visuales pueden desenvolverse de manera autónoma ayudados de un bastón guía o incluso de un perro guía.
- No eleve la voz ni piense que ha de estar hablándole continuamente. La conversación ha de fluir normalmente.
- Para mostrarle un asiento basta con llevar su mano hacia el respaldo o sobre el brazo del mismo.
- Si ha de leerle un documento hágalo despacio y con claridad. No abrevie los contenidos ni se permita comentarios sobre su contenido a menos que se los pidan expresamente. Cualquier signo ortográfico que sea importante también se tiene que indicar.
- La puntualidad es muy importante. Para una persona que no ve, los minutos se hacen eternos cuando se está esperando sin poder percibir lo que pasa y sin tener nada que hacer. Esto produce un nerviosismo y una tensión inútiles.
- Para indicarle a una persona ciega dónde ha de firmar puede tomar su mano y llevarle hasta el punto donde ha de firmar.
- No deje objetos que puedan suponer un obstáculo en las zonas de paso: sillas, cajones abiertos, carros de limpieza entre otros.

3.5. Atención a personas con Discapacidad Auditiva

En el contacto con la persona con la discapacidad auditiva tenga presente y aplique lo siguiente:

- No es necesario gritar, no le oírás. Puede incluso que consigamos el efecto contrario, aunque el mensaje sea positivo, nuestro rostro es lo que el interlocutor percibe; no capta el contenido de las palabras, solo ve un rostro hostil.
- Algunas personas sordas le comprenderán leyendo sus labios, pero esto no ocurre siempre.
- Hay que vocalizar correctamente, pero sin exagerar. No significa hacer muecas y exagerar la vocalización hasta el extremo de distorsionar la normal articulación de las palabras.
- Tenemos que mantener la zona de la boca limpia de obstáculos, apartemos de ella cualquier objeto como, bolígrafo, mano, chicle, caramelo, que dificulte vocalización y la emisión de la voz. Es importante tener la vista en los labios

3.6. Atención a personas con Discapacidad Física

En el contacto con la persona con la discapacidad física tenga presente y aplique lo siguiente:

- Presente siempre una actitud de colaboración para cubrir todas aquellas actividades que la persona no pueda realizar por sí misma.

- Ayúdele si ha de transportar objetos.
- No se apoye en la silla de ruedas de una persona que la está utilizando, es parte de su estación corporal.
- Si va a mantener una conversación con una persona que vaya en silla de ruedas, y este diálogo dura varios minutos, sitúese a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible, y sin posturas forzadas. Así se evitan situaciones incómodas para ambas partes.
- Procure que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de la mano. Lo más adecuado sería que pudieran permanecer en la propia silla de ruedas, no cambiarlas a otro asiento. Pero cuando el usuario de la silla la deje por cualquier circunstancia, no la aleje de su alcance.

3.7. Atención a personas de Especial Protección Constitucional

En el contacto con la persona de especial Protección Constitucional tenga presente y aplique lo siguiente:

- Así como la discapacidad requiere una atención especial, también es necesario tener en cuenta las demás características poblacionales como edad, género y etnia, en el proceso de atención, de acuerdo con su condición o su situación (víctimas de la violencia, grupos étnicos minoritarios, entre otros).
- En el caso de Género, el reconocimiento de los roles que cumple la mujer en nuestra sociedad como cuidadora, razón por la cual dispone de menor tiempo para dedicar a las labores productivas y a adelantar gestiones necesarias para atender sus procesos de acceso a la oferta de servicios básicos del Estado.
- En el caso de Etnias, identificar la capacidad de comunicarse en el idioma español, o la necesidad de contar con una persona que pueda servir de intérprete, reconocer las dinámicas y tiempo de cada cultura en particular y sus creencias, expectativas, tipos de relaciones y de organización social. El término Etnia incluye población perteneciente a Pueblos Indígenas, Comunidades Afrocolombianas, Negras, Palanqueras o Raizales o a Pueblos Gitanos.
- En relación con la edad, se debe tener en cuenta que los menores de edad deben estar estudiando y que el Estado debe procurar que así sea en el caso de consultar temas de carácter productivo, pero también tener en cuenta que no existe un límite superior en la capacidad productiva de la población y que está dado precisamente por esas capacidades individuales y no por sus años.

Primordial: Absténgase siempre de dar información al ciudadano si no es de su competencia, recuerde que, le puede generar falsas expectativas en caso que usted no tenga la información para responder a las inquietudes solicitadas, remita al ciudadano a los funcionarios competentes para la atención de la población con especial protección constitucional. Recuerde que la Gobernación Norte de Santander debe contar con funcionarios capacitados para la atención a esta población.

4. CONSIDERACIONES GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE SITUACIONES DIFÍCILES

En el caso de presentarse situaciones donde el usuario se encuentre inconforme, confundido, ofuscado, o furioso, en el contacto tenga presente y aplique lo siguiente:

- Mantenga una actitud amigable
- Deje que el ciudadano se desahogue, no lo interrumpa.
- Evite pedir al ciudadano que se calme
- Evite calificar el estado de ánimo del ciudadano.
- Hágale saber al ciudadano-usuario que lo escucha con atención
- Ofrézcale disculpas si es el caso y hágale sentir que usted comprende su situación
- Enfóquelo en el problema, evite tomar la situación como algo personal
- Empiece a solucionar el problema
- Obtenga de su interlocutor toda la información que necesite
- Verifique con el ciudadano la calidad y cantidad de la información obtenida repitiéndole todos los datos.
- Proponga al ciudadano una alternativa de solución, sin prometerle nada que no pueda cumplir.
- Si el mismo problema se presenta con otro ciudadano, infórmelo a su jefe inmediato, para que la solución sea de fondo.
- Invite al ciudadano a presentar formalmente su descontento mediante una queja o reclamo e infórmele que a partir de esta comunicación la entidad estudiará la solución y planteará mejoras al interior.

5. PROTOCOLO DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

5.1. Protocolo de la Atención Presencial y Telefónica

La atención presencial y telefónica es primer momento de comunicación y tal vez el más importante que tiene la Gobernación de Norte de Santander, con los clientes internos y externos de nuestros servicios, porque es desde ahí donde se conoce las necesidades y deseos de nuestros usuarios, las cuales se deben atender de manera oportuna y eficaz.

Igualmente, se debe tener un buen ambiente de atención para nuestros ciudadanos desde que ingresa y salen de la entidad, por lo cual se debe tener presente los siguientes aspectos como son:

- **Actitud Positiva:** Es tener la mayor disposición para ayudar activamente al usuario y transmitirse a través de una imagen plena la seguridad que su inquietud o petición va hacer recibida y atendida.
- **Cortesía:** La cortesía es uno de los factores claves del servicio, es la mejor forma de ganar seguidores de nuestra entidad y mantenerlos. La amabilidad, el respeto y los

buenos modales logran una percepción buena y positiva de entidad en el cliente. Por tanto, se debe incluir en nuestro lenguaje cotidiano estas palabras que siempre deben hacer parte de la comunicación con el ciudadano.

- **Saludo:** Salude al ciudadano, identifique su área y diga su nombre. Nota: Se debe tener siempre con el ciudadano contacto visual directo.

Ejemplo: “Buenos días”, se encuentra en la Secretaría o dependencia... mi nombre es...

Preguntar al ciudadano sobre su requerimiento: ¿En qué le podemos colaborar?

Identificar la solicitud: Si es competencia de la Gobernación asegúrese de que la información dada cumple con el requerimiento presentado por el ciudadano. Si la consulta es competencia de otra dependencia de la Gobernación orientarlo para su correcta ubicación y Comuníquese con el funcionario competente e infórmele sobre el requerimiento presentado por el ciudadano para que sea atendido y se dé solución al requerimiento.

Nota 1:

- Escuche al ciudadano.
- No se comprometa con temas que no pueda cumplir.
- Indique claramente el procedimiento y los tiempos de respuesta.
- Tenga calidez y respeto por el ciudadano.

Nota 2:

Si se requiere, consulte con un funcionario de su área o llame telefónicamente a la dependencia competente de la Gobernación o la entidad correspondiente.

Direccionar el requerimiento cuando es competencia de otra entidad: Asegúrese de que el direccionamiento sea el correcto a la entidad competente, e infórmele la dirección, persona de contacto, página Web o número de teléfono.

Nota: Si se requiere, consulte con un funcionario de su área o llame telefónicamente a la entidad correspondiente.

- **Despedida:** Agradecer al ciudadano o ciudadana el haber recurrido a la Gobernación de Norte de Santander para resolver su problema y si se le puede servir en algo más.

Ejemplo: ¿Le puedo colaborar en algo más? - Muchas gracias por su visita que tenga buen día y/o tarde.

5.2. Protocolo de la Atención Virtual

El ciudadano podrá presentar peticiones a través de la página web www.nortedesantander.gov.co, links SIEP Documental, PQRSDF y por el correo electrónico gobernacion@nortedesantander.gov.co, las cuales tendrán seguimiento y control de las respuestas a través del link SIEP Documental, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.

A toda Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia y Felicitación efectuada en las redes sociales el funcionario deberá radicar a través del aplicativo SIEP o SAC.

Toda respuesta a una petición formulada por los ciudadanos será respondida por los funcionarios que tengan cargos de Secretarios de Despachos, jefes de oficinas, jefes de áreas, administrador del sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.

A través de la página web de la Gobernación Norte de Santander en el enlace link Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones los ciudadanos pueden presentar y hacer seguimiento de la respuesta de las mismas.

Los funcionarios que sean encargados para dar respuesta a peticiones y que tengan los cargos anteriormente descritos, elaborarán el borrador de la respuesta para la firma del jefe correspondiente, de la misma manera que para responder por medio de oficio.

6. RECOMENDACIONES PARA EL CORRECTO USO DEL CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL. Resolución 000571 31 mayo de 2017 Por el cual se adoptó el manual guía de uso y apropiación de los correos Institucionales de la Gobernación de Norte de Santander

Los funcionarios son completamente responsables de todas las actividades realizadas con sus cuentas de correo y su buzón asociado.

No facilite la cuenta de correo a personas ajenas a la Institución.

En ningún caso se podrá utilizar el servicio de correo electrónico para fines personales, comerciales o financieros, envío de mensajes en cadena o similares.

No se deben distribuir mensajes con contenidos inapropiados o que comprometan la reputación de la entidad. El correo electrónico es una herramienta para el intercambio de información entre personas y no para la difusión masiva de datos. Para ello existen otros canales más adecuados y efectivos

• **Saludo:** Estimado (a) señor (a) (Indicar el apellido)

Nota: No se debe escribir en letra mayúscula toda la información, es agresivo para la persona que está recibiendo el mensaje. No se debe escribir en color rojo. Si requiere resaltar una parte del texto, utilice la letra cursiva o las comillas.

• **Identificar el requerimiento:** De acuerdo con su petición, le informamos que...”, “De acuerdo con su solicitud...”

Nota 1: Dar la respuesta acorde a la solicitud del ciudadano.

Nota 2: No tutear al responderle al ciudadano, así él lo haya hecho en esos términos.

-Tenga calidez y respeto por el ciudadano.

• **Despedida:** Agradecemos su comunicación con la Gobernación Norte de

Santander Cordialmente,
Nombre del funcionario (todo mayúscula)
Cargo del funcionario (solo las iniciales con mayúscula).

Nota: Manejar un tipo de letra estándar (Arial 12) y la imagen corporativa de la entidad.

Modelo de respuesta a un peticionario por medio electrónico

Estimado señor XYZ (Primer apellido)
De acuerdo con su petición, le informamos que
XXXXXXXXXX (Contenido de la respuesta)

Agradecemos su comunicación con la Gobernación de Norte de Santander

Cordialmente;
Nombre del funcionario (todo mayúscula)
Cargo del funcionario (Solo las iniciales con mayúscula)

BIBLIOGRAFÍA

Diccionario de Marketing, Cultural S. A

KOTLER Y ARMSTRONG. Fundamentos de Marketing. 6ta Edición

KOTLER, Philip. Dirección de Mercadotecnia. 8va Edición

Manual Operativo , Sistema de Gestión MIPG – Modelo Integrado de Planeación y Gestión, Tercera Dimensión . Relación Estado Ciudadano.

THOMPSON, Iván . La Satisfacción del Cliente .

moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/pos/MD/MM/.../Satisfaccion_del_Cliente.p