



# PROGRAMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO MUNICIPIO DE BARRANCABERMEJA



Alcaldía de  
Barrancabermeja





# BARRANCABERMEJA



## PROGRAMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO MUNICIPIO DE BARRANCABERMEJA

	NOMBRE FUNCIONARIO	FIRMA	FECHA
Proyecto y elaboró	Daniela María Santiago Forero Liliana Marcela Parra Almeida		Octubre 02 de 2017
Reviso	Yamile López Madarriaga		Octubre 02 de 2017
Aprobó	Diego Armando Acosta Osorio		Octubre 02 de 2017
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma			

## TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. MARCO NORMATIVO.....	4
3. OBJETIVO.....	5
4. ALCANCE.....	5
5. DICCIONARIO CONCEPTUAL.....	5
6. VALORES.....	6
7. ESTRATEGIAS PARA LA GESTIÓN DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	7
8. CULTURA ORGANIZACIONAL ENFOCADA AL SERVICIO.....	9
8.1 ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO.....	10
8.2 DEBER DEL FUNCIONARIO DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA.....	10
8.3 LO QUE NO DEBE HACER .....	10
8.4 LENGUAJE QUE SE DEBE UTILIZAR.....	10
8.5 PUESTOS DE TRABAJO.....	11
9. CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	11
10. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN POR CANAL.....	11
10.1 ATENCIÓN PRESENCIAL.....	11
10.1.1 CASOS DE INCONFORMIDAD.....	12
10.2 ATENCIÓN TELEFÓNICA.....	12
10.3 RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA.....	13
10.4 GUARDIAS DE SEGURIDAD.....	13
11. ATENCIÓN PREFERENCIAL.....	14
11.1 ADULTOS MAYORES, MUJERES EMBARAZADAS, NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.....	14
11.2 GRUPOS ÉTNICOS MINORITARIOS – Indígenas, afrocolombianos, palanqueros, gitanos, etc. ....	14
11.3 VÍCTIMAS DE LA VIOLENCIA, DESPLAZADOS O EN POBREZA EXTREMA.....	14
11.4 DISCAPACITADOS.....	14
11.4.1 PERSONAS CIEGAS O CON DISCAPACIDAD VISUAL.....	14
11.4.2 PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA.....	14
12. CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA.....	15
13. SOCIALIZACIÓN DEL PROGRAMA.....	20

## 1. INTRODUCCIÓN

La constitución política de Colombia señala en sus artículos 2°, 123° y 209° que la finalidad de la función pública es el servicio a la comunidad. Así mismo garantizar el cumplimiento efectivo de los derechos y deberes de los ciudadanos, permitiendo a su vez la participación ciudadana en los asuntos públicos y facilitando la posibilidad de acceder a la información y servicios que le permitirán ejercer estas facultades dentro del Estado Social de Derecho.

Para tal fin la Administración Central Municipal contemplo dentro del plan anticorrupción en el componente de atención al ciudadano ofrecer estrategias y programas que permitan humanizar los servicios mediante un trato digno y con calidad hacia los ciudadanos buscando de esta manera la eficacia, la eficiencia y la efectividad.

Bajo estos lineamientos se crea el presente programa, resaltando que es de vital importancia el primer nivel de interacción entre el estado y la ciudadanía, el cual incrementa la confianza de la misma en las instituciones públicas,

También se quiere con este programa mejorar la gestión administrativa disminuyendo tiempo de respuestas y realizar entrega oportuna de información, mediante capacitaciones permanentes a los servidores públicos para que se apropien de la integralidad del quehacer público y así de esta manera prestar un mejor servicio a la ciudadanía. Adicionalmente se hace necesario incorporar herramientas de seguimiento y evaluación que reflejen la percepción del ciudadano sobre la atención recibida en términos de calidad, cumplimiento y pertinencia, entre otros, que le permitan a la administración pública generar procesos de mejoramiento continuo.

Esta herramienta se constituye como una estrategia que tiende a mejorar la calidad de los servicios y atención prestada a la ciudadanía en tanto que integra los atributos del servicio, incluye de manera clara a todo el personal de la administración pública, exige una adecuada atención y suministro de respuestas claras, idóneas y oportunas y además determina la importancia de medir la satisfacción del ciudadano como instrumento de mejora de la gestión.

También contiene explícitos los canales de atención disponibles para que el ciudadano acceda a los trámites y servicios ofrecidos por la administración pública, listando también los diferentes canales virtuales en los cuales pueden tener contacto directo con la administración y encontrar información actualizada sobre beneficios, eventos, acontecimientos de interés público, acceso a tramites y servicios y avances en la gestión pública, entre otros.

Dada la importancia de ofrecer atención de calidad a la ciudadanía, se incluyen protocolos de atención detallados y específicos a cada uno de los canales citados con el fin de estandarizar las interacciones con el ciudadano, unificando pautas y derroteros que cada uno de los servidores y contratistas que tengan a su cargo atención a la ciudadanía de manera esporádica o permanente deben seguir, propendiendo así a la construcción de una cultura organizacional enfocada al servicio y al cumplimiento de los valores y principios institucionales

Para el desarrollo del mismo, este documento contiene un componente de estrategias para su ejecución que incluye sistemas de evaluación en la atención e incentivos para los servidores públicos que cumplan con estándares de calidad en la prestación del servicio como también de mejoramiento continuo en procesos y procedimientos internos. Finalmente, este programa será debidamente socializado en todas las dependencias según el cronograma establecido por el área de gestión de talento humano de la Secretaría General.

## 2. MARCO NORMATIVO

- Decreto 2623 de 2009 por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, considera *“Que la finalidad de la función pública es el servicio de la comunidad y que uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos, lo que entre otros, se debe materializar para el ciudadano en tener la posibilidad de acceder a la información y servicios que le permitirán ejercer estas potestades dentro del Estado Social de Derecho.”*

*“Que para la consecución de dichos fines en el Plan Nacional de Desarrollo se determina la necesidad de diseñar y poner en marcha un Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano encargado de establecer, con la colaboración de las entidades competentes en cada materia, lineamientos para el mejoramiento de los canales de atención al ciudadano, modelos de gestión para las dependencias encargadas del servicio y planes de capacitación específicos para los servidores públicos destinados a labores de atención al ciudadano, entre otros.”*

- El documento Conpes 3649 de 2010, menciona: *“Este enfoque hacia el ciudadano pretende consolidarse a través de una Política Nacional de Servicio al Ciudadano cuyo objetivo central es contribuir a la generación de*

- *confianza y satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la Administración Pública Nacional y por los particulares autorizados para la prestación de los mismos”*

- Artículo 73 Ley 1474 de 2011 *Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. “Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.”*

- El documento Conpes 3649 de 2010 “Política Nacional del Servicio al Ciudadano” y Conpes 3785 de 2013 “Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano”, señalan que desde el año 2007 se inició el diseño y puesta en marcha del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano PNSC en el Departamento Nacional de Planeación.

### 3. OBJETIVO

Estandarizar una serie de pautas y comportamientos dentro de ciertos protocolos enfocados a cada canal de atención disponible para los ciudadanos y establecer un documento claro y específico para ser consultado por todos los servidores públicos y prestadores de servicios de la administración municipal como guía para dar una atención y trato digno con la calidad esperada a la comunidad.

Velar por que se brinde un servicio de calidad mejorando la percepción y satisfacción del ciudadano, fortaleciendo de esta manera la imagen institucional y la cultura de servicio.

### 4. ALCANCE

El programa de atención al ciudadano está dirigido a todos los funcionarios y contratistas que forman parte de la administración municipal de Barrancabermeja, y en especial para aquellos que tengan a su cargo la atención directa al ciudadano.

### 5. DICCIONARIO CONCEPTUAL

**Protocolo de Atención:** guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor público frente a los ciudadanos, con el fin de lograr un mejor manejo y una mayor efectividad en el uso de un canal específico.

**Ciudadano:** toda persona jurídica o natural que requiera de la prestación de un servicio relacionado con la misión de la entidad.

**Servidores públicos:** la constitución política de 1991 en su artículo 123 define los servidores públicos como aquellos miembros de las corporaciones públicas, empleados y trabajadores del estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios, quienes están al servicio del estado y comunidad y ejercen sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento.

**Contratista:** El artículo 6 de la Ley 80 de 1993 son las personas naturales o jurídicas, privadas o públicas, que asumen la ejecución de una labor o actividad, o que deben asumir la realización de una determinada prestación, según las especificidades del objeto del contrato, a cambio de una contraprestación.

**Atributos De Servicio:** son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio.

**Canales de Atención:** son los medios disponibles a los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades de la Administración Pública

**Canal Presencial:** espacio físico en el que los ciudadanos y servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.

**Canal Telefónico:** medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano por medio de la red de telefonía fija o móvil. Mediante este canal se pueden realizar trámites, servicios, informar, orientar o asistir al ciudadano.

**Discapacidad:** es un término general que abarca las deficiencias, limitaciones de la actividad y restricciones de una persona para participar. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales (Definición de la Organización Mundial de la Salud).

## 6. VALORES SEGÚN EL CÓDIGO DE ÉTICA

- **HONESTIDAD:** El Servidor Público garantizara el uso adecuado de los recursos a su cargo, para que estos se destinen al bien común y no a intereses particulares. Tendrá capacidad para actuar y ser Honesto consigo mismo, como con la sociedad, tener disposición permanente para actuar con veracidad y oportunidad frente al ciudadano.
- **TOLERANCIA:** El servidor público comprenderá y asimilará las opiniones, inquietudes, sugerencias, capacidades o aptitudes de sus compañeros y particulares en general. Este valor se considera un pilar para un buen ambiente laboral.
- **TRANSPARENCIA:** El Servidor Público tendrá la capacidad de dar a conocer el proceso y los resultados de la gestión de forma clara, veraz y oportuna. Somos transparentes cuando ponemos a disposición de los diferentes grupos de interés información clara, completa, veraz y oportuna sobre nuestra gestión y rendimos cuentas públicas sobre el cumplimiento de la misión del Municipio y sobre la ejecución de los recursos.
- **COMPROMISO:** El Servidor Público desempeñará con profesionalismo y sentido de pertenencia sus deberes y obligaciones y responderá a las exigencias del municipio con actitud positiva de cooperación, prestando un servicio responsable, oportuno y de calidad en la función social que le compete.
- **RESPONSABILIDAD:** El Servidor Público asumirá y aceptará las consecuencias de sus decisiones a corto, mediano y largo plazo, ante cualquier instancia, ante los afectados y representantes legítimos de los mismos. También, será diligente en la entrega oportuna de la información solicitada por las demás dependencias o instancias y se comprometerá en el manejo

eficiente de los recursos asignados a su cargo para el desarrollo de su función, para el cumplimiento de los objetivos institucionales con excelencia y calidad.

El servidor público acatará y obedecerá las instrucciones y órdenes de sus superiores, salvo que constituyan una infracción manifiesta del ordenamiento jurídico, en cuyo caso las pondrán inmediatamente en conocimiento de los órganos de inspección procedentes.

- **RESPETO:** El servidor público aceptará, reconocerá y valorará los derechos constitucionales y humanos sin excepción alguna de las personas, tratándolas con deferencia y reconocimiento a su integridad, dignidad, creencias, costumbres y derechos, independientemente de sus diferencias de opinión y jerarquía.
- **INTEGRIDAD:** Los servidores públicos actuarán dentro de los más férreos y rigurosos principios éticos para obrar con base en ellos y no dejarán que nadie pretenda menoscabarlos por ningún motivo.

## 7. ESTRATEGIAS PARA LA GESTIÓN DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

El documento Conpes 3785 de 2013 “Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano” propone el modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano que integre los procesos internos (ventanilla hacia adentro) con sus capacidades para atender a los ciudadanos (ventanilla hacia afuera). Teniendo en cuenta los elementos de este modelo se han adaptado estrategias de mejoramiento para la gestión de la atención al ciudadano en la administración municipal.

### Ventanilla hacia adentro:

#### a) **Direccionamiento estratégico al interior de la institución**

Este componente determina la relevancia del tema de servicio al ciudadano al interior de la institución, representado en el compromiso de la administración municipal con la creación de una estructura formal para la gestión del servicio al ciudadano mediante la formulación de planes de acción enfocados en su mejoramiento y fortalecimiento.

Desde el área de talento humano se tiene previsto realizar actividades que promuevan el trabajo en equipo en las diferentes dependencias y motiven la atención al ciudadano, a fin de humanizar los servicios y garantizar un servicio con alto grado de calidad.

#### b) **Mejora de procesos y procedimientos**

Este componente comprende los requerimientos que debe cumplir la institución en lo referente a términos de procesos y procedimientos, documentación y racionalización de trámites, atención oportuna de las peticiones que presentan los ciudadanos y en general la existencia e implementación de protocolos y estándares para la prestación del servicio.

Para dar cumplimiento a este componente se viene fortaleciendo el sistema electrónico de recepción de PQRS en algunas dependencias a fin de generar un control adecuado al direccionamiento y respuesta correspondiente de cada una; se espera poder implementar este sistema en todas las dependencias de la administración municipal.

De igual forma este documento establecerá una serie de protocolos para estandarizar la atención y velar porque los ciudadanos sean tratados dignamente en cada una de sus interacciones con la administración municipal.

#### **c) Compromiso de los servidores públicos con el servicio**

Este componente hace referencia a las actividades que permiten fortalecer las competencias del recurso humano que forma parte de administración municipal para el ejercicio de sus funciones y el mejoramiento del servicio al ciudadano, así como las iniciativas que se adelantan para reconocer e incentivar la labor de los servidores públicos.

Dentro del plan integral de capacitaciones se deberá incluir formación en servicio al cliente y atención al ciudadano a fin de fortalecer las competencias de los servidores públicos que brinden herramientas para realizar mejor su labor, para esto también se capacitará a todo el personal de ventanilla y jefes de oficina en los requerimientos, proceso y tiempos de cada uno de los trámites y servicios ofrecidos por la administración municipal.

Es importante reconocer y motivar a quienes se distinguen por brindar una atención al ciudadano que represente los valores y principios de la entidad, por lo que se incluirá un reconocimiento especial dentro del plan anual de incentivos para el servidor público que lo merezca.

#### **Ventanilla hacia afuera:**

#### **d) Cobertura e infraestructura física para atención del ciudadano**

Este componente da cuenta de la gestión y fortalecimiento de los canales de servicio con los que cuenta la entidad para interactuar con los ciudadanos con el fin de ofrecer información y gestionar trámites, servicios y atender de forma adecuada sus requerimientos.

La administración municipal se ha esmerado por adecuar una infraestructura física que le brinde comodidad y accesibilidad al ciudadano para que pueda realizar sus trámites de forma rápida y sencilla. También se han abierto nuevos canales de atención como la ventanilla única en la página web, que le permite al ciudadano acceder a los servicios desde cualquier lugar, ampliando así su cobertura.

Adicionalmente se establecerá señalización de atención preferencial para tener en cuenta los grupos de ciudadanos que tienen prioridad al ser atendidos en cada una de las dependencias.

#### **e) Información confiable y abierta**

Este componente busca que la entidad garantice que el ciudadano obtenga información completa, clara y precisa sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en que se atenderá su requerimiento o se gestionará su trámite.

El servidor público tiene el deber de conocer todas las características correspondientes a los trámites y servicios que ofrece la administración municipal a la ciudadanía y así mismo informarlos del paso a paso de sus solicitudes; el servidor público debe tener en cuenta también todos los puntos de atención disponibles para informar correctamente al ciudadano.

Actualmente se puede encontrar el listado de trámites y servicios accediendo a la página web de la alcaldía municipal, así como la dependencia a la que debe dirigirse y los requisitos correspondientes. La siguiente es la ruta web para acceder a esta información:

1. Ingresar a la página web de la alcaldía municipal <https://www.barrancabermeja.gov.co>
2. En el costado derecho de la página encontrará la siguiente ventana:
3. En la página que aparece encontrará ordenados alfabéticamente, un listado de todos los trámites y servicios que ofrece la administración pública, la dependencia a la que corresponde y la hoja de vida de dicho trámite o servicio.

#### **f) Evaluación de criterios de excelencia**

Este componente hace referencia a la gestión de la entidad para conocer las expectativas, intereses y percepción respecto al servicio recibido por los ciudadanos y del uso de esta información para la toma de decisiones.

Se aplicarán encuestas 3 veces al año en cada una de las dependencias para conocer la percepción del ciudadano sobre la calidad, oportunidad, pertinencia y diligencia, entre otros, con que fueron atendidos, con el fin de tomar acciones de mejoramiento.

## **8. CULTURA ORGANIZACIONAL ENFOCADA AL SERVICIO**

Los servidores públicos y contratistas que forman parte de la administración municipal deben comprometerse a crear un ambiente laboral que contribuya a la formación de una cultura organizacional enfocada al servicio y bajo los parámetros dados por los valores y principios de la entidad, velando tanto por el bienestar del ciudadano como de sus compañeros.

La labor diaria que llevan a cabo los servidores refleja su sentido de pertenencia hacia el municipio, tanto en la organización de sus puestos de trabajo, en el cuidado de su imagen personal, como en el trato que brinda al prójimo, en su actitud frente a las actividades que realiza y su participación activa en los diferentes escenarios laborales.

Todas estas cualidades se verán reflejadas en la atención al ciudadano lo que le brindara mayor confianza en la gestión pública y altos niveles de satisfacción con los servicios que le brinda la administración municipal.

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano debe satisfacer a quien lo recibe; esto supone comprender las necesidades de los usuarios, lo que a su vez exige escuchar al ciudadano e interpretar bien sus necesidades. Los siguientes aspectos son recomendaciones a tener en cuenta por parte de todos los servidores públicos que de manera permanente o esporádica tienen a su cargo atención al ciudadano.

### 8.1 ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

- Respetuoso: los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan sus diferencias.
- Amable: Brindar un trato cortés en toda ocasión.
- Confiable: Ser certero en la información que se ofrece.
- Empático: Percibir las necesidades del prójimo y ponerse en su lugar.
- Incluyente: Evitar discriminaciones y brindar trato de calidad para todos los ciudadanos.
- Efectivo: Ser eficaz y eficiente en todos los tramites solicitados.

### 8.2 DEBER DEL FUNCIONARIO DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA

- Conocer los trámites y servicios que presta la entidad.
- Tener en cuenta las vigencias de cada uno de los trámites a realizar.
- Seguir el procedimiento o conducto regular.
- Tener actitud de servicio.
- Comprometerse con lo que puede cumplir.
- Orientar con claridad y precisión.
- Brindar una atención ágil y de calidad
- Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el ciudadano está solicitando.
- Cumplir con el horario establecido.

### 8.3 LO QUE NO DEBE HACER

- Recibir pagos o regalos por el servicio.
- Atender desinteresadamente al ciudadano.
- Hacer esperar innecesariamente o sin explicar la demora.
- No tener información o conocimiento de los trámites.
- Excepciones y tratos preferenciales.
- Ser grosero, mal educado o reprender al ciudadano.

### 8.4 LENGUAJE QUE SE DEBE UTILIZAR

- Respetuoso, claro y sencillo.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas.
- Llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza.
- Evitar tutear y usar frases afectuosas para referirse a ellos.
- Evitar respuestas cortantes, frías y de afán del tipo “Sí”, “No”
- Evitar expresiones del tipo: “No sé...”, “Vuelva mañana” o “Eso no me toca a mí...”

## 8.5 PUESTOS DE TRABAJO

- El cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.
- Evitar tener a la mano elementos distractores que le generen la impresión al ciudadano de que no se le está prestando atención.
- Procurar tener en el puesto de trabajo u oficina algún tipo de señalización que le permita al ciudadano reconocer a la persona a la que se dirige.
- Portar el carnet en todo momento mientras se encuentre en el horario laboral.

## 9. CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Los canales de atención son los medios disponibles que tienen los ciudadanos para acceder a los servicios, información, orientación y solicitar trámites correspondientes al quehacer de la administración pública. Para esto la alcaldía municipal pone a disposición de la ciudadanía diferentes canales de atención donde serán atendidos con todos los atributos correspondientes al buen servicio sin distinción alguna. Adicionalmente la alcaldía cuenta con un dominio web en el cual el ciudadano puede revisar anticipadamente los requisitos y dependencia correspondiente al trámite que desea solicitar.

- Radicación presencial
- Correo electrónico
- Formulario electrónico
- Telefónico
- Ventanilla única virtual
- Página web <https://www.barrancabermeja.gov.co>

## 10. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN POR CANAL

Con el propósito de crear una cultura organizacional enfocada al servicio, se establece una serie de pautas a seguir por cada uno de los canales habilitados para la atención al ciudadano, con el fin de que todos los servidores públicos estén en sintonía y se hable el mismo lenguaje a lo largo de la administración municipal.

### 10.1 ATENCIÓN PRESENCIAL

- Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que ingrese.
- Saludar de inmediato diciendo “buenos días/ tardes, ¿en qué le puedo ayudar?”
- Cuidar la presentación personal y portar el carnet en un lugar visible.
- Dar al ciudadano completa y exclusiva atención durante el tiempo de su consulta.

- Mantener buena postura y vocabulario adecuado.
- Mantener el escritorio en perfecto orden y aseo. No se deben tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo.
- No masticar chicle, comer en el puesto, maquillarse o arreglarse las uñas, hablar por el celular o con sus compañeros excepto si es necesario.
- Evitar ausentarse del puesto o de ser necesario encargar a un compañero durante su ausencia.
- Informar al ciudadano de forma clara y concreta sobre el trámite, tiempo en que se entregará la información solicitada y de qué forma se hará.
- Si la solicitud no puede ser resuelta en ese punto de servicio debe explicarle al ciudadano por qué debe remitirlo a otro punto, darle por escrito la dirección del punto al cual debe acudir e indicarle el horario de atención.
- Preguntarle al ciudadano “¿Hay algo más en que pueda servirle?” y despedirse con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el “Sr.” o “Sra.”

### **10.1.1 CASOS DE INCONFORMIDAD**

- Mantener una actitud calmada, amigable, no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.
- Escuchar las necesidades atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- No tomar la situación como algo personal.
- 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.
- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.

### **10.2 ATENCIÓN TELEFÓNICA**

- Recuerde siempre contestar el teléfono, procure levantarlo antes del tercer timbre, en caso de poner la llamada en espera, hágale saber al ciudadano que retomará la llamada en un momento.
- Saludar al ciudadano diciendo: nombre de la dependencia, Buenos días/ tardes, ¿con quién tengo el gusto de hablar?
- Establecido el nombre del ciudadano, dirigirse nuevamente a él por su nombre antecedido de “Señor”, “Señora” y preguntar “¿En qué puedo ayudarle?”
- Escuchar atentamente e informar al ciudadano de forma clara y concreta sobre el trámite y tiempo estimado en que se le dará respuesta.

- Despedirse de forma cortés y agradecer al ciudadano por haberse comunicado con la dependencia para solucionar su problema y manifestar que con gusto se le atenderá en caso de requerir algo más.
- Usar un tono de voz moderado, vocalizar claramente y asegurarse que el ciudadano entienda lo que se les está comunicando.
- Tener a la mano un listado de las demás dependencias con su dirección y número de contacto.

### **10.3 RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA**

- Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.
- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual, y manifestar con la expresión del rostro la disposición para servir al ciudadano. Puede decir: “Buenos días/tardés, ¿en qué le puedo servir?”.
- Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Sr.”, “Sra.”.
- Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano y las demoras que pueda generar el radicarlos en la dependencia no correspondiente, si insiste, recibirlos.
- Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos, si no se encuentran completos recibirlos e informarle al ciudadano el plazo para entregar los faltantes.
- Asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida. Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.
- Firmar y sellar la copia o planilla del remitente e informar al ciudadano el proceso que sigue en la entidad.

### **10.4 GUARDIAS DE SEGURIDAD**

- Abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime, evitando obstruirle el paso.
- En caso de necesitar autorización para seguir, indicarle amablemente la zona de espera y que se le atenderá según orden de llegada.
- Hacer contacto visual con él y sonreír, evitando mirarlo con desconfianza.
- Saludar diciendo: “Buenos días/tardés” en un tono amable.
- Si debe revisar sus efectos personales, informar al ciudadano, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la dependencia.
- Orientar al ciudadano sobre la oficina o cubículo a donde se dirige.

## 11. ATENCIÓN PREFERENCIAL

### 11.1 ADULTOS MAYORES, MUJERES EMBARAZADAS, NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

- Tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.
- Evitar diminutivos y hablarles de acuerdo con su edad.
- En caso de atender menores de edad, se debe otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado.

### 11.2 VÍCTIMAS DE LA VIOLENCIA, DESPLAZADOS O EN POBREZA EXTREMA:

- Escuchar atentamente sin prevención.
- Dignificar a la persona.
- Aplicar la atención general.

### 11.3 GRUPOS ÉTNICOS MINORITARIOS – Indígenas, afrocolombianos, palenqueros, gitanos, etc.

- Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete.
- En caso de no contar con un intérprete, solicitar al ciudadano hablar por señas.
- Pedirle documentos, si los trajo, para poder comprender la solicitud.

### 11.4 PERSONA CON Y/O EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD

- Hablarles normalmente.
- Mirarlos con naturalidad.
- Usar lenguaje claro y sencillo.
- Preguntar si desea ayuda para desplazarse o prefiere que lo haga su acompañante.

#### 11.4.1 PERSONAS CIEGAS O CON DISCAPACIDAD VISUAL

- Evitar halarlos.
- Mantenerlo informado de lo que se hace.
- Orientar con claridad, usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo”
- Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal.
- Si se entregan documentos, decirles cuantos son y qué son

#### 11.4. PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA

- Hablar de frente a la persona
- Evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.
- No gesticular de manera exagerada para comunicarse.
- Tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.

- Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba. No aparente haber entendido.
- Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.

## 12. CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA

### Apreciados Ciudadanos y Ciudadanas

Dentro del compromiso ético de brindarle una atención digna al ciudadano se presenta la Carta de Trato Digno al Ciudadano del Municipio de Barrancabermeja, poniendo en conocimiento los derechos y deberes del ciudadano, los deberes de los servidores públicos y los canales de atención que hemos dispuesto para garantizarlos.

Les reiteramos que es nuestro interés y obligación (Ley 1437 de 2011) brindarles una atención equitativa, de calidad, amable, rápida, respetuosa, incluyente, digna, humana, efectiva y confiable.

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.

### Derechos de los Ciudadanos y Ciudadanas

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.

2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
3. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
5. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana
6. 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.
7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
8. 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
9. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

### Deberes de los Ciudadanos y Ciudadanas

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.

**Parágrafo.** El incumplimiento de estos deberes no podrá ser invocado por la administración como pretexto para desconocer el derecho reclamado por el particular. Empero podrá dar lugar a las sanciones penales, disciplinarias o de policía que sean del caso según la ley.

### Deberes de las Autoridades en la Atención al Público

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 hubieran ingresado 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 5° 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 vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5° 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 aquellos.
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.

## Canales de Atención

### **Atención Presencial:**

#### **Secretaría de Infraestructura (Auto pavimentación – Vivero)**

Horario de Atención: lunes a jueves de 6:00 am a 3:00 pm y viernes de 6:00 am a 2:00 pm

Jornada Continua

Teléfono: 6115555

Secretaría de infraestructura Ext. 1603 – 1604

Auto pavimentación Ext. 1653 – 1654

Dirección: Diagonal 60 Km. 1 vía al llanito

#### **Secretaría General**

Horario de Atención: lunes a jueves de 6:00 am a 3:00 pm y viernes de 6:00 am a 2:00 pm

Jornada Continua

Teléfono: 6115555 ext. 1303 – 1304 - 1313

Dirección: Calle 49 No. 3-61

Sector Comercial

#### **Secretaría de Salud**

Horario de Atención: lunes a jueves de 6:00 am a 3:00 pm y viernes de 6:00 am a 2:00 pm

Jornada Continua

Teléfono: 6115555 ext. 1803 – 1813 - 1800

Dirección: Calle 49 No. 4-02

Sector Comercial

#### **Centro de Atención Social CAS**

**(Familias en Acción – Sisben – Secretaría de Gobierno – Forcap – Desarrollo Económico y Social)**

Horario de Atención: lunes a jueves de 6:00 am a 3:00 pm y viernes de 6:00 am a 2:00 pm

Jornada Continua

Teléfono: 6115555

Sisben Ext. 2143 – 2144 – 2145. Primer piso

Secretaría de Gobierno Ext. 1400 – 1403. Primer piso.

Forcap Ext. 1243. Segundo piso.

Desarrollo económico y social Ext. 1103. Segundo Piso.

Familias en Acción: Celular: 350 811 0157

Dirección: Calle 49 No. 3 – 62 Sector Comercial

#### **Centro Regional de Atención Integral a Víctimas CRAIV**

Horario de Atención: lunes a jueves de 6:00 am a 3:00 pm y viernes de 6:00 am a 2:00 pm

Jornada Continua

Teléfono: 315 816 6960

Dirección: Diagonal 60 kilómetro 1 Vía llanito contiguo a Secretaría de Infraestructura.

### ***Centro Popular Comercial***

#### **(secretaria de las TIC y oficina Asesora de Prensa)**

Horario de Atención: lunes a jueves de 6:00 am a 3:00 pm y viernes de 6:00 am a 2:00 pm

Jornada Continua

Teléfono: 6115555

Secretaria de las Tic Ext. 2500

Oficina asesora de prensa Ext. 2200

Dirección: Carrera 3 No. 50-20 Sector Comercial, Cuarto piso.

### ***Palacio Municipal***

#### **(Secretaria de Hacienda – División de Tesorería – Contabilidad - Oficina Asesora de Jurídica – Despacho Alcalde – Secretaria Privada – Correspondencia - Oficina Gestora Social)**

Horario de Atención: lunes a jueves de 6:00 am a 3:00 pm y viernes de 6:00 am a 2:00 pm

Jornada Continua

Teléfono: 6115555

Secretaria de Hacienda ext. 1503 – 1500. Primer piso

División de Tesorería ext. 1533. Primer piso

Contabilidad Ext. 1524 – 1520 – 1522 – 1523. Primer piso

Impuestos Ext. 1518 – 1514. Primer piso

Presupuesto Ext. 1506. Primer piso

Oficina Asesora de Jurídica Ext. 2003. Segundo piso

Despacho Alcalde ext. 1003. Segundo piso

Secretaria Privada Ext. 1005. Segundo piso

Correspondencia Ext. 1008. Segundo piso

Oficina Gestora Social ext. 1035 – 1036. Primer piso

Dirección: Carrera 5 No. 50-43

Sector Comercial

### ***Almacén Municipal y archivo central***

Horario de Atención: lunes a jueves de 6:00 am a 3:00 pm y viernes de 6:00 am a 2:00 pm

Jornada Continua

Teléfono: 6020516

Dirección: Transversal 46 # 60-38 Las Granjas

### ***Nuevo CAM***

#### **(Dirección técnica de UMATA – Secretaria de Medio Ambiente – Control Interno Administrativo – Control Interno Disciplinario – Inspección de ornato y espacio público - Inspección de Precios – Certificado de territorialidad – Inspección de policía urbana primera)**

Horario de Atención: lunes a jueves de 6:00 am a 3:00 pm y viernes de 6:00 am a 2:00 pm

Jornada Continua

Teléfono: 6115555

Dirección técnica de UMATA Ext. 2603. Segundo piso.

Secretaria de Medio Ambiente Ext. 1703 -1704. Segundo piso.

Control Interno Administrativo Ext. 1903. Segundo piso.

Control Interno Disciplinario Ext. 2403 - 2404 – 2405. Primer piso.

Inspección de ornato y espacio público. Ext. 1426. Primer piso.

Inspección de policía urbana primera Ext. 1424

Dirección: Calle 49 # 21-56 Barrio Colombia

### **Secretaría de Educación**

Horario de Atención: lunes a jueves de 6:00 am a 3:00 pm y viernes de 6:00 am a 2:00 pm  
Jornada Continua  
Teléfono: 6223389  
Dirección: Carrera 12 d # 56-77 Pueblo Nuevo

### **Oficina de Paz y Convivencia**

Horario de Atención: lunes a jueves de 6:00 am a 3:00 pm y viernes de 6:00 am a 2:00 pm  
Jornada Continua  
Teléfono: 350 811 0179  
Dirección: Av. Circunvalar – Piscinas Olímpicas

### **Centro de Convivencia Ciudadana**

Horario de Atención: lunes a jueves de 6:00 am a 3:00 pm y viernes de 6:00 am a 2:00 pm  
Comisaria de Familia: de lunes a domingo 24 horas Teléfono: 6216674  
Jornada Continua  
Teléfono: 6101621  
Dirección: Calle 54 Carrera 36e Esquina Barrio Primero de Mayo.

### **Barrio La Libertad**

#### **(Oficina Asesora de Planeación – Política Rural – Gestión por resultados – Procesos Técnicos)**

Horario de Atención: lunes a jueves de 6:00 am a 3:00 pm y viernes de 6:00 am a 2:00 pm  
Jornada Continua  
Teléfono: 6115555  
Oficina Asesora de Planeación Ext. 2103  
Política Rural–Gestión por resultados–Asesoría de desarrollo económico social  
Ext. 1425. Tercer piso.  
Procesos Técnicos Ext. 2053. Quinto piso.  
Dirección: Calle 71 No. 27 – 08

### **Desarrollo Comunitario**

Horario de Atención: lunes a jueves de 6:00 am a 3:00 pm y viernes de 6:00 am a 2:00 pm  
Jornada Continua  
Teléfono: 6031806  
Dirección: Carrera 28 # 36 – 06 Barrio Ciudad Bolívar

### **Comisaria de Familia**

#### **CAPIV**

Horario de Atención: lunes a jueves de 7:00 am a 12:00 m y 2:00 pm a 6:00 pm y viernes de 7:00 am a 12:00 m y 2:00 pm a 5:00 pm  
Teléfono: 6020382  
Dirección: Calle 50 No. 8b – 35  
Palacio de Justicia  
Segundo piso  
Oficina 212

## Correo y Redes Sociales



[www.barrancabermeja.gov.co](http://www.barrancabermeja.gov.co)



[contactenos@barrancabermeja.gov.co](mailto:contactenos@barrancabermeja.gov.co)



[www.facebook.com/alcaldiabarrancabermeja](https://www.facebook.com/alcaldiabarrancabermeja)



[www.twitter.com/alcaldiabarranc](https://www.twitter.com/alcaldiabarranc)



[www.instagram.com/alcaldiabarranca](https://www.instagram.com/alcaldiabarranca)

## 13. SOCIALIZACIÓN DEL PROGRAMA

Para dar cumplimiento a una de las metas trazadas en Talento Humano, la Secretaría General en el marco del plan anticorrupción, desarrollará la campaña de Atención al Ciudadano, dirigida a todos los servidores públicos haciendo mayor énfasis en aquellos que realizan esta función diariamente.

Como primera medida, se realizarán dos campañas anuales de sensibilización al personal, donde se dará a conocer el presente programa cuyo objeto es estandarizar los procedimientos de atención en todas las dependencias de la administración municipal. La primera se hará en un plazo no mayor a 3 meses una vez expedida la resolución.

Igualmente, y con el fin de establecer una relación directa con la ciudadanía para vigilar y asegurar que el trato a nuestros usuarios sea respetuoso, equitativo, amable, diligente, con calidad y oportuno, se ubicará en todas las carteleras de las diferentes dependencias de la Administración Central, la carta de trato digno, la cual incluye los derechos y deberes de los ciudadanos, los deberes de las autoridades en la atención al público y los diferentes canales de atención.

También se incluirá dentro del programa de incentivos a los funcionarios que realicen una labor eficiente y propongan un cambio significativo dentro de su dependencia en términos de atención al ciudadano, lo cual será publicado en los medios de comunicación de la administración municipal.