



MANUAL DE GESTIÓN DEL SERVICIO

Código: M-GSC-8200-170-003

Versión: 4.0

Página 1 de 19

1.1 Contenido

1	OBJETIVO	2
2	ALCANCE.....	2
3	DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS.....	2
4	RESPONSABLE.....	6
5	CONDICIONES GENERALES	6
6	DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	6
7	NORMATIVIDAD.....	6
8	DESARROLLO Y DESCRIPCION.....	6
8.1	POLÍTICAS GENERALES PARA LA APLICACIÓN DEL MODELO DE SERVICIO.....	6
8.2	MODELO DE SERVICIO	7
8.3	ETAPAS DEL MODELO DE SERVICIO	8
8.3.1	Identificación.....	8
8.3.2	Medición.....	8
8.3.3	Control.....	8
8.3.4	Monitoreo	8
8.3.5	Cumplimiento.....	9
8.4	COMPONENTES DE UN BUEN SERVICIO (QUÉ BUSCA UN CIUDADANO)	9
8.5	CONDUCTA PARA LA EXCELENCIA DEL SERVICIO.....	10
8.6	CARACTERÍSTICAS DE UN BUEN SERVICIO	10
8.7	PARAMETROS DE ATENCIÓN PARA LOS DIFERENTES CANALES.....	11
8.7.1	Medio Presencial.....	11
8.7.2	Medio Telefónico:.....	13
8.7.3	Medio Virtual:	14
8.8	DERECHOS DEL CIUDADANO.	15
8.11	EVALUACIÓN DEL SERVICIO	17
8.12	MEJORA CONTINUA	17
9	HISTORIAL DE CAMBIOS	19

 <p>Alcaldía de Bucaramanga</p>	MANUAL DE GESTIÓN DEL SERVICIO	Código: M-GSC-8200-170-003
		Versión: 4.0
		Página 2 de 19

1 OBJETIVO

Este manual establece el modelo de servicio al ciudadano que orienta la actuación de los funcionarios y contratistas del Municipio de Bucaramanga responsables de la atención a los ciudadanos, traducido en métodos y procedimientos que deben ofrecerse al ciudadano, que haga uso de los canales de atención (presencial telefónico y virtual), ya sea para obtener información, solicitar un servicio, realizar un trámite o elevar una PQRSD.

2 ALCANCE

Las recomendaciones planteadas en este manual deben ser aplicadas permanentemente y su cumplimiento es de carácter obligatorio en todos los ámbitos de la entidad que incluyen las relaciones internas entre funcionarios y contratistas, así como el momento de ofrecer y ejecutar los servicios que presta el municipio a través de los canales de atención dispuestos por la administración municipal.

3 DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS

Accesibilidad: Condiciones mínimas de acceso en los espacios físicos destinados a servir a los ciudadanos.

Canal de Atención: Medio (personal, telefónico y virtual) a través del cual los ciudadanos interactúan con la Entidad, con el propósito de obtener información, orientación o asistencia relacionada con los trámites y servicios institucionales.

Ciudadano: Persona destinataria de bienes y servicios dentro del Estado Social de Derecho.

Consulta de acceso a información pública: Información contenida en bases de datos o repositorios digitales relacionadas a trámites u otros procedimientos administrativos de los sujetos obligados a la cual puede acceder la ciudadanía de manera digital, inmediata y gratuita para el ejercicio de un derecho, una actividad u obligación, que puede ser accedida utilizando o no un mecanismo de autenticación según sea la tipología de la información de que se trate

Contratista: Particular que suscrito un contrato de prestación de servicios con la entidad.

Competencia: Sumatoria de conocimientos, habilidades, valores, actitudes, aptitudes y transparencia, que se requieren para lograr un desempeño efectivo, medible en un área o campo particular de gestión.

Ciclo de servicio: Un ciclo de servicio es un mapa que muestra la secuencia o cadena continúa y completa de acontecimientos o contactos que experimenta un cliente para satisfacer las necesidades y expectativas demandadas.

 <p>Alcaldía de Bucaramanga</p>	MANUAL DE GESTIÓN DEL SERVICIO	Código: M-GSC-8200-170-003
		Versión: 4.0
		Página 3 de 19

Denuncia: Manifestación que puede realizar cualquier ciudadano para enterar a las autoridades de la existencia de hechos contrarios a la ley, incluidos los relacionados con contratación pública, con el fin de activar mecanismos de investigación y sanción. / Dar a conocer conductas constitutivas en faltas disciplinarias por incumplimiento de deberes, extralimitación de funciones, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses de un servidor público

Derecho de Petición: Facultad que tienen todas las personas de presentar solicitudes respetuosas ante entidades de carácter público, por motivos de interés general o particular, bajo la garantía de obtener una respuesta oportuna, clara, completa y de fondo. El derecho de petición se ejerce a través de la presentación de cualquier tipo de solicitud como aquellas a las que se refiere el presente artículo, independiente de la denominación que a esta se le otorgue o de la finalidad de la misma.

Derecho de Petición de Interés General: Solicitud que una persona o una comunidad presenta ante las autoridades para que se preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario.

Derecho de Petición de Interés Particular: Solicitud que una persona o grupo de personas individualizadas hace ante una autoridad, con el fin de que se le resuelva determinado interrogante, inquietud o situación jurídica que produce efectos jurídicos para sí o su entorno o un tercero.

Documento: Información y su medio de soporte.

Efectividad: Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

Eficacia: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Estrategia de servicio: Es la definición concreta de cómo se quiere prestar el servicio, constituye la visión del servicio, expresada en una premisa clara, en la cual queda consignada la forma como se quiere llegar al cliente.

Felicitación: Reconocimiento de un ciudadano en el que expresa la satisfacción con motivo de algún suceso favorable para él o con relación a la prestación del servicio por parte de una entidad pública.

Gestión: Conjunto de acciones que permiten interrelacionar cada uno de los elementos con el fin de dirigir las organizaciones.

Modelo de servicio: Es una representación conceptual y gráfica de los elementos que lo conforman, que interconectados buscan ofrecer un servicio basado tanto en el conocimiento y necesidades de sus clientes como en las características y responsabilidades de la entidad.

 <p>Alcaldía de Bucaramanga</p>	MANUAL DE GESTIÓN DEL SERVICIO	Código: M-GSC-8200-170-003
		Versión: 4.0
		Página 4 de 19

Módulo de Atención: Espacio establecido como punto de contacto para la prestación del servicio.

Momento de verdad: Es cualquier episodio o situación en la que el cliente se pone en contacto con cualquier aspecto de la entidad y obtiene una impresión sobre la calidad de su servicio.

Nivel de servicio: Indicadores medibles que representan de una forma objetiva la calidad entregada en un servicio.

Otro procedimiento administrativo (OPA): Conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional, que determina una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para permitir el acceso gratuito de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés a los beneficios derivados de programas o estrategias cuya creación, adopción e implementación es potestativa de la entidad.

Petición entre autoridades: Todas las solicitudes que se formula entre autoridades jurisdiccionales.

Procedimiento: Conjunto de acciones que realiza el ciudadano de manera voluntaria, para obtener un producto o servicio que ofrece una institución. Se caracterizan porque no son obligatorios y porque por lo general no tienen costo. En la mayoría de los casos estos procedimientos administrativos están asociados con un trámite, ya que de este se pueden generar acciones de consulta, certificaciones, constancias, entre otras, los cuales acreditan el resultado de un trámite. Un formato integrado puede ser registrado en el SUIT, basado en un modelo como producto de su estandarización.

Protocolos de Atención: Lineamientos generales que permiten uniformidad en el tratamiento y prestación del servicio de los responsables de la prestación del servicio a la ciudadanía. En ellos se describen los pasos concretos que se deben dar en la atención con el propósito de unificar procedimientos y fortalecer la imagen institucional.

Proceso: Conjunto de subprocesos y procedimientos relacionados mutuamente, que interactúan para transformar información de entrada en productos y/o servicios de calidad, generando valor en la entidad.

Queja: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la entidad en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Administración Municipal.

Sugerencia: Manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta formulada por una persona, ya sea natural o jurídica, con la finalidad de que se adopten medidas para el

	MANUAL DE GESTIÓN DEL SERVICIO	Código: M-GSC-8200-170-003
		Versión: 4.0
		Página 5 de 19

mejoramiento del servicio y/o la gestión de la entidad, sin ser obligante para la entidad acogerla.

Servicio al Cliente: Conjunto de actividades interrelacionadas que permiten ofrecer al cliente un servicio con amabilidad, cortesía, agilidad, oportunidad, respeto y eficiencia.

Servicio a los ciudadanos: Gestión de procesos y procedimientos organizados y coordinados, orientados a facilitar, controlar y contribuir con la satisfacción de la atención al cliente externo, garantizando sus derechos en un ámbito de amabilidad, cortesía, agilidad, oportunidad, respeto y eficiencia.

Como usuario toda persona natural o jurídica puede acudir a un sujeto obligado para realizar un trámite, OPA o consulta, y que puede corresponder a ciudadanos, extranjeros, organizaciones e instituciones o dependencias publicas o privadas.

Servidor Público: Persona que está al servicio del estado y de la comunidad.

Solicitud de Información: Facultad de la ciudadanía para solicitar y obtener información sobre actuaciones adelantadas en el cumplimiento de las funciones atribuidas a un funcionario y/o oficina gestora, así como acceder a documentos y datos que están en posesión y custodia de la entidad. La consulta de datos – Habeas Data, donde los titulares de la información o sus causahabientes realizan consulta sobre la información personal que repose en cualquier base de datos, será tipificada como una solicitud de acceso a la información y categorizada como “consulta de datos – Habeas Data”.

Solicitud de Copias: Como parte de la Solicitud de Información, corresponde a la reproducción y entrega de documentos que no tengan el carácter de reservado al interior de una entidad como expedientes misionales, jurisdiccionales o administrativos. Cuando la información solicitada repose en un formato electrónico, y el solicitante así lo manifieste, se podrá enviar por este medio y no se le cobrará costo de reproducción excepto si lo solicita en CD, DVD u otro formato. Cuando el volumen de las copias es significativo se deberán expedir, a costas del solicitante, según lo establecido en el Decreto Municipal 046 del 2018.

Solicitud de información: Solicitud presentada a las autoridades para que emitan un concepto o expongan su criterio respecto a materias relacionadas con el ejercicio de sus funciones, cuya respuesta no tiene efectos jurídicos directos sobre el asunto que trata y no es vinculante, ni de obligatorio cumplimiento

Sugerencia: Manifestación de una idea, opinión, aporte, propuesta para mejorar el servicio.

Trámite: Conjunto de requisitos, pasos o acciones, regulados por el Estado, dentro de un proceso misional, que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante una entidad u organismo de la administración pública o particular que cumple funciones públicas o administrativas, para hacer efectivo un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley.

 <p>Alcaldía de Bucaramanga</p>	MANUAL DE GESTIÓN DEL SERVICIO	Código: M-GSC-8200-170-003
		Versión: 4.0
		Página 6 de 19

Turno General: Se expide para cualquier ciudadano que no cumpla con las condiciones para acceder a un turno prioritario.

Turno Prioritario: Se expide a los ciudadanos que deban ser atendidos prioritariamente, es decir, adultos mayores, mujeres embarazadas o con niños de brazos, niños, niñas y Adolescentes, personas con discapacidad, personas en situación de vulnerabilidad o debilidad manifiesta.

4 RESPONSABLE

Funcionarios y contratistas del Municipio de Bucaramanga responsables de la atención a los ciudadanos

5 CONDICIONES GENERALES

El Manual de Servicio al ciudadano es un documento que vincula orientaciones y directrices al comportamiento y cultura de servicio que debe ofrecerse al ciudadano como centro de la gestión pública, por parte de los funcionarios y contratistas del Municipio de Bucaramanga.

6 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Plan de Gestión de Servicio a la Ciudadanía PL-GSC-8200-170-001.
- Portafolio de Servicios Alcaldía de Bucaramanga F-GSC-8200-238-37-008.
- Manual para la Evaluación del Nivel de Satisfacción del Servicio M-GSC-8200-170-001.

7 NORMATIVIDAD

Ver documento Nomograma F-MC-1000-238,37-020 del Proceso Gestión de Servicio a la Ciudadanía.

8 DESARROLLO Y DESCRIPCION

8.1 POLÍTICAS GENERALES PARA LA APLICACIÓN DEL MODELO DE SERVICIO

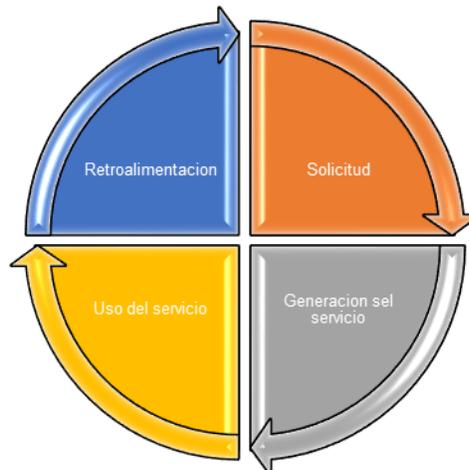
La Administración Municipal establece unas políticas generales para la aplicación del servicio tanto para el ciudadano como para funcionarios y contratista, así:

1. Ofrecer una atención adecuada, entregando información completa y oportuna de acuerdo con las necesidades de la ciudadanía.
2. Cumplir con lo ofrecido en el portafolio de servicios, brindará seguridad y confianza a ciudadanía en general y favorecerá la imagen institucional.

3. Brindar calidez en el servicio, evitando que se presenten quejas de los usuarios por insatisfacción del servicio prestado por las diferentes secretarías y oficinas de la Administración Municipal.
4. Prestar un servicio con calidad y oportunidad que permita aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios.
5. Realizar ajustes razonables a las instalaciones físicas para hacer accesibles e incluyentes los espacios de atención presencial al ciudadano.
6. Usar un lenguaje sencillo que permita una comunicación asertiva entre los servidores públicos y los ciudadanos.

8.2 MODELO DE SERVICIO

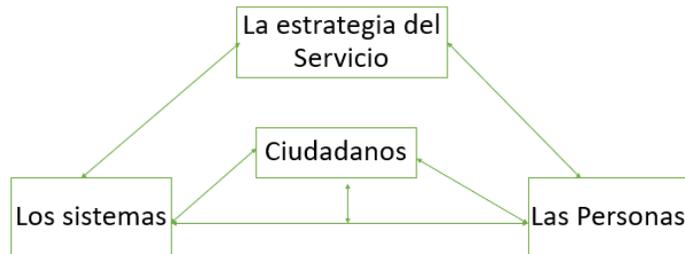
Es una cadena continua en la que el ciudadano debe atravesar a medida que experimenta el servicio, convirtiéndose este en un modelo inconsistente que permanece en su mente.



El servicio es un conjunto de estrategias que se diseñan con el fin de satisfacer las necesidades, requerimientos, expectativas e inquietudes del ciudadano, en un marco del respeto mutuo, sin olvidar el análisis de los factores de éxito los tres vértices del triángulo del servicio a saber:

1. Una visión o estrategia para el servicio.
2. Personal operativo orientado hacia el ciudadano.
3. Sistemas basados en el trato cordial con el ciudadano.

El triángulo de servicio es la interacción que existe entre estos tres elementos básicos, deben funcionar conjuntamente, con el fin de mantener un servicio de alto nivel de calidad.



El Municipio de Bucaramanga se basará en el Modelo SERVQUAL, que tiene como propósito mejorar la calidad del servicio ofrecido por una organización, entidad u institución, que utiliza un cuestionario tipo que evalúa la calidad de servicio a lo largo de cinco dimensiones de servicio diseñadas para comprender las expectativas de los ciudadanos respecto a un servicio.

8.3 ETAPAS DEL MODELO DE SERVICIO

8.3.1 Identificación

Se revisarán permanentemente los motivos por los cuales se presentan las solicitudes, inquietudes, sugerencias, quejas o reclamos que se reciban en la Administración para identificar situaciones que puedan afectar la debida atención de los ciudadanos y establecer las acciones de mejora correspondientes.

8.3.2 Medición

Por medio de análisis estadístico se llevará a cabo la medición de la probabilidad de ocurrencia de los eventos que afectan la debida atención a los ciudadanos y su impacto.

8.3.3 Control

Periodo para socializar, proponer y trabajar en las causales de afectación del servicio más frecuentes, de acuerdo con los resultados de la identificación y medición se establecerán controles a las situaciones detectadas que puedan afectar la debida atención los ciudadanos con el fin de disminuir la probabilidad de ocurrencia. También se implementarán acciones de mejora oportuna y continua respecto de las quejas o reclamos que se presenten.

8.3.4 Monitoreo

Verificación de los cambios, mejoramiento y mantenimiento de la satisfacción del servicio tanto interno como externo, se realizará monitoreo a los controles establecidos para verificar que estén funcionando de forma oportuna, efectiva y eficiente.

 <p>Alcaldía de Bucaramanga</p>	MANUAL DE GESTIÓN DEL SERVICIO	Código: M-GSC-8200-170-003
		Versión: 4.0
		Página 9 de 19

8.3.5 Cumplimiento

Es deber de todos los funcionarios y contratistas de la Administración Municipal el contribuir a una debida atención al ciudadano. De igual manera, corresponde a los funcionarios y contratistas que soportan el Modelo de Servicio o intervengan en su ejecución, conocer y dar estricta aplicación a este documento, sin perjuicio del cumplimiento de las disposiciones legales que rijan la materia y aquellas internas que se encuentren vigentes dentro de los manuales, procedimientos, políticas, protocolos y circulares, entre otros, a efectos de lograr una adecuada atención a los ciudadanos.

Con base en los diferentes informes en el que se reporten las conclusiones acerca de la evaluación y el cumplimiento de las normas y procedimientos del Modelo de Servicio, se identificará el incumplimiento de las disposiciones descritas, las cuales serán revisadas para aplicar correctivos necesarios para lo cual se apoyará en los líderes de los procesos/áreas involucradas, quienes serán los encargados de poner en marcha los planes de acción y compromisos para la mejora.

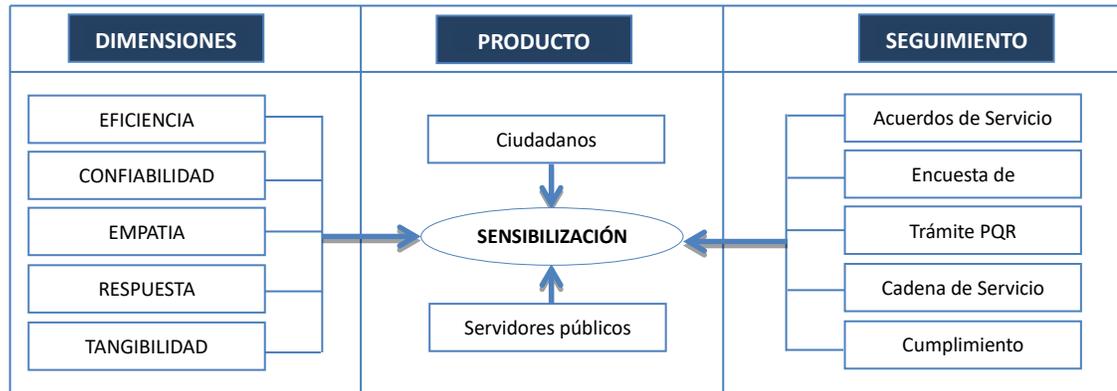
El incumplimiento por parte de los servidores públicos a lo establecido en el presente documento se pondrá en conocimiento del jefe inmediato y del área de Talento Humano, para su evaluación y respectivas acciones.

En el caso de los contratistas, el incumplimiento será informado al Secretario de Despacho o Jefe de Oficina correspondiente y al supervisor del contrato para su evaluación y respectivas acciones.

8.4 COMPONENTES DE UN BUEN SERVICIO (¿QUÉ BUSCA UN CIUDADANO?)

Cuando un ciudadano utiliza los diferentes canales de atención dispuestos por la administración municipal para para obtener información, realizar un trámite, solicitar un servicio o formular una PQRSD (petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia), la satisfacción de su solicitud debe partir de los siguientes componentes:

1. **Eficiencia**: Cumplimiento de los requerimientos pactados como funciones, acuerdos, procedimientos, comunicados, instrucciones brindando una información completa y oportuna al cliente interno y externo.
2. **Confiabilidad**: Realidad entre lo entregado y ofrecido según verificación cuantitativa y cualitativa.
3. **Empatía**: Interés y nivel de atención individualizada cumpliendo los protocolos con calidez, amabilidad, cortesía, confianza y respeto.
4. **Respuesta**: Disposición para ayudar y para prestar un servicio ágil (Servicio en menos tiempo del esperado).
5. **Tangibilidad**: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.



8.5 CONDUCTA PARA LA EXCELENCIA DEL SERVICIO

Para lograr la excelencia del servicio los funcionarios y contratistas pondrán en práctica las tres (3) siguientes conductas de servicio:

PRIMERA CONDUCTA: Soy empático

- Demuestro disposición de servicio
- Soy Amable
- Escucho
- Me pongo en el lugar del ciudadano
- Genero confianza

SEGUNDA CONDUCTA: Soy Proactivo

- Oriento
- Entrego información clara y veraz
- Comunico beneficios
- Ofrezco alternativas
- Cumplo con lo ofrecido

TERCERA CONDUCTA: Trabajamos en equipo

- Atiendo con agilidad
- Busco apoyo si no tengo la respuesta
- Soluciono el requerimiento del ciudadano
- Valido su satisfacción (calificación del servicio CAME)
- Hago seguimiento

8.6 CARACTERÍSTICAS DE UN BUEN SERVICIO

- Tono de Voz
- Trato cortés y respetuoso
- Conocimiento de la entidad y sentido de pertenencia
- Disposición de servicio
- Transparencia y honestidad

	MANUAL DE GESTIÓN DEL SERVICIO	Código: M-GSC-8200-170-003
		Versión: 4.0
		Página 11 de 19

- Aplicación de políticas y protocolos de atención.

8.7 PARAMETROS DE ATENCIÓN PARA LOS DIFERENTES CANALES

El Municipio de Bucaramanga establece y propicia los medios necesarios para que los ciudadanos se sientan satisfechos con la prestación de los servicios y la labor realizada, razón por la cual el Proceso Gestión de Servicio a la Ciudadanía se estructura bajo tres (3) medios de atención (presencial, telefónico y virtual) que proveen los canales para la atención a través de los cuales se garantiza la calidad, oportunidad y la capacidad efectiva de respuesta a la solicitud.

MEDIO	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL
	Atención personalizada	Líneas de Atención: (7) 6337000 opción 1	Correo institucional: contactenos@bucaramanga.gov.co
CANAL	Ventanilla de correspondencia	Líneas de Atención Directa: (7) 6525555	Módulo Página Web: http://pqr.bucaramanga.gov.co/Default.aspx Redes Sociales: Página del Municipio de Bucaramanga en Facebook, Twitter e Instagram Sólo canales oficiales identificados como @alcaldiabga

8.7.1 Medio Presencial

Atención personalizada: Se brinda información presencial a los ciudadanos, con respecto a los trámites y servicios ofrecidos por la Entidad, a través del **Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía**, ubicado en la **Carrera 11 No. 34 – 52, Centro de Atención Municipal Especializado- CAME– Fase II – Primer Piso**, donde los Ciudadanos pueden presentar de manera personal (verbal y escrita), sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones las cuales son radicadas en el sistema GSC de conformidad con el Decreto Municipal 0396 de 2020

Canal de Correspondencia: Corresponde a la “Ventanilla Única” en donde la ciudadanía radica las comunicaciones dirigidas a las diferentes dependencias de la administración central.

Para la atención a los ciudadanos los servidores públicos deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

- El carnet de la entidad se debe portar de manera visible y permanente durante la prestación del servicio.
- Mantener una actitud amable y un trato equitativo con el ciudadano, saludándolo y despidiéndolos de él, de manera cordial y respetuosa.
- Cumplir con el horario de atención.
- Mantener limpio, ordenado y bien presentado el puesto de trabajo.

 <p>Alcaldía de Bucaramanga</p>	MANUAL DE GESTIÓN DEL SERVICIO	Código: M-GSC-8200-170-003
		Versión: 4.0
		Página 12 de 19

- Mantener siempre una buena y adecuada presentación personal, tanto en su vestuario como en su apariencia personal. Brindar alternativas que resuelvan las inquietudes del ciudadano.
- Ofrecer un trato preferencial cuando el ciudadano lo requiera por sus condiciones físicas o mentales (Ver punto 11.1.1).
- Permanecer siempre en nuestro puesto de trabajo. Si debemos ausentarnos asegurémonos que alguno de nuestros compañeros nos remplace, recordemos que el tiempo del ciudadano es nuestra prioridad.
- Cuando la solicitud que requiera el ciudadano se encuentre en otra dependencia, asegurémonos de direccionarlo con otro servidor público, trabajador social o contratista de la Alcaldía de Bucaramanga que pueda atender su requerimiento.
- Contestar de manera franca y respetuosa los requerimientos del ciudadano.
- Hacer llegar a los correos, direcciones o número de contacto la respuesta dada a cada caso en los términos que estipula la ley.

Atención Preferencial

La atención preferencial es aquella que debe brindarse en situaciones particulares para facilitar el acceso a la oferta de servicios institucionales a todas aquellas personas que por una condición física o sensorial requieran atención preferente (discapacidad auditiva, visual, física, del habla, motoras, de talla baja o cognitiva).

Para la atención preferencial se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Consideración con la situación particular que lleva al ciudadano hasta el punto de servicio.
- Dar todas las explicaciones que requiera el ciudadano si es necesario, escribir lo que se ha manifestado verbalmente y demorar lo menos posible la prestación del servicio.
- Atender de manera especial su condición de vulnerabilidad o discapacidad dándole un servicio de excelente calidad, gestionándole su solicitud de manera oportuna y eficaz.
- Adecuarse a las necesidades de estas personas que merecen una atención preferencial.
- Si no se cuenta con personal que pueda traducir directamente las peticiones verbales que realicen personas en otra lengua nativas o dialectos oficiales, el prestador del servicio dejará constancia del hecho y grabará la petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta.

Atención a los adultos mayores y mujeres embarazadas o con niños de brazos

Serán personas de especial atención en disponibilidad de tiempo y recursos aquellos usuarios que tengan una edad superior a los 65 años, las mujeres embarazadas o con niños en brazos, eximiéndoles de realizar filas para lo cual, el prestador del servicio proporcionará un servicio ágil y oportuno.

 <p>Alcaldía de Bucaramanga</p>	MANUAL DE GESTIÓN DEL SERVICIO	Código: M-GSC-8200-170-003
		Versión: 4.0
		Página 13 de 19

Atención a Niños y Adolescentes

Como lo establece el artículo 12 del Decreto Ley No. 19 del 2012, *“Los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra”* y deberán ser objeto de un lenguaje claro acorde con su edad.

Atención a personas con discapacidad visual o con baja visión, con discapacidad auditiva o persona sorda

En caso de que el ciudadano tenga discapacidad visual se le informará de forma clara y pausada sobre las actividades que se están realizando para atender su solicitud. Además, se le debe informar con claridad si es necesario la entrega de documentos o el cumplimiento de requisitos.

En caso de que el ciudadano tenga discapacidad auditiva, se evitará tapan la boca para que pueda leer los labios y se tendrá cuidado con el lenguaje corporal. Si se debe usar la escritura como medio para comunicarse, se procurará ser breve y conciso.

Atención a personas en situación de vulnerabilidad

Personas desplazadas, víctimas de violencia y del conflicto armado, personas que sufren de enfermedades huérfanas y personas en situación de extrema pobreza. A estas personas se les debe garantizar un trato digno, deben ser escuchadas para atender su solicitud, recibir verificación de la información y deben ser remitidas a la dependencia responsable de adelantar las acciones administrativas correspondientes.

8.7.2 Medio Telefónico:

Es un medio de interacción ciudadana que recibe llamadas de la ciudadanía para la orientación sobre el portafolio de servicios que ofrece el municipio de Bucaramanga y para interponer las solicitudes PQRSD.

Las líneas de atención telefónica son las siguientes:

PBX – Línea Directa: La ciudadanía de Bucaramanga a través de la línea de conmutador 6337000, puede acceder a las diferentes dependencias de la administración central. Para facilitar el direccionamiento de llamadas se puede consultar el directorio que se encuentra en la página web institucional www.bucaramanga.gov.co y en nube.bucaramanga.gov.co.

Además, el Centro de Atención Municipal Especializado – CAME recibe las solicitudes PQRSD que realiza la ciudadanía a través de la línea directa 6525555 y 6337000 opción 1, Ext 118 y 119.

Para la atención a los ciudadanos por medio telefónico funcionarios y contratistas deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

 <p>Alcaldía de Bucaramanga</p>	MANUAL DE GESTIÓN DEL SERVICIO	Código: M-GSC-8200-170-003
		Versión: 4.0
		Página 14 de 19

- Contestar mencionando la Secretaría u Oficina que está recibiendo la llamada
- Manejar un tono de voz agradable y cordial
- Identificarse con nombre completo
- Estar atento a escuchar las inquietudes de los ciudadanos y sin importar el contenido de estas mantenga siempre la serenidad y el respeto.
- Contestar de manera adecuada y en los términos correctos la solicitud y transferir a la persona o dependencia encargada aquellas situaciones que son de su competencia, explicando esto al oyente.
- Despedirse de manera amable, recordándole que estos canales los brinda la Administración Municipal para el fácil acceso a la ciudadanía.

8.7.3 Medio Virtual:

El medio virtual utiliza las tecnologías de información y comunicaciones integrando canales de servicio a la ciudadanía, tales como el correo electrónico institucional contactenos@bucaramanga.gov.co y en el Módulo Pagina Web: <http://pqr.bucaramanga.gov.co/Default.aspx>.

Asimismo, Redes Sociales: Página del Municipio de Bucaramanga en Facebook, Twitter e Instagram. Sólo canales oficiales identificados como @alcaldiabga. Las peticiones allegadas al Municipio de Bucaramanga a través de las redes sociales sólo serán objeto de trámite cuando cumplan con los requisitos mínimos establecidos en el artículo 13 del Decreto Municipal 0396 de 2020.

Este mecanismo de interacción permite construir una comunicación más dinámica entre el municipio y los usuarios si importar la hora ni el lugar en donde se encuentren.

Para la atención a los ciudadanos por medio virtual se debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

- El servidor público o contratista, es responsable del uso de su cuenta de correo institucional, razón por la cual no debe permitir que terceros accedan a ella. El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.
- Los correos electrónicos que correspondan a una solicitud ciudadana como derechos de petición, felicitaciones, solicitudes de información, reclamos, quejas, sugerencias o denuncias por actos de corrupción, en el desarrollo del servicio deben ser trasladados a la dirección institucional contactenos@bucaramanga.gov.co para asegurar su trazabilidad.
- Contestar de manera franca y respetuosa los requerimientos que contenga cada comunicación.
- Hacer llegar a los correos, direcciones o número de contacto la respuesta dada a cada caso en los términos que estipula la ley.
- Verificar que fue recibida la respuesta por parte del ciudadano o del servidor público.

 <p>Alcaldía de Bucaramanga</p>	MANUAL DE GESTIÓN DEL SERVICIO	Código: M-GSC-8200-170-003
		Versión: 4.0
		Página 15 de 19

- Asegurar que se llene el espacio “asunto”, así se identifica el tema tratado.
- Utilizar un el estilo y tamaño de letra adecuado (Arial 11)
- Evitar escribir con letras mayúsculas todo el texto, en internet esta escritura es considerada como “gritar”, además dificulta la lectura
- Evitar el uso de frases que puedan resultar ofensivas desde puntos de vista de religión, raza, política, entre otros.
- Escribir el nombre y cargo de la persona que contesta la solicitud.

8.8 DERECHOS DEL CIUDADANO.

Para garantizar un excelente servicio, los funcionarios y contratistas de la Administración Municipal deben tener en cuenta los derechos del ciudadano que se enuncian a continuación y que están contenidos en la Carta de Trato Digno al ciudadano.

1. Presentar peticiones respetuosas, de manera verbal, escrita o por cualquier otro medio idóneo.

2. Exigir el cumplimiento del Decreto 0396 de 2020, "Por medio del cual se reglamenta el procedimiento interno del derecho de petición en la administración central del municipio de Bucaramanga”.

3. Conocer los servicios prestados por parte de la Alcaldía de Bucaramanga, así como los requisitos para acceder a los mismos.

4. Obtener respuesta oportuna y de fondo a las peticiones presentadas por los canales de atención dispuestos por la Alcaldía de Bucaramanga.

5. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.

6. Obtener información y orientación sobre los temas de competencia de la Alcaldía de Bucaramanga.

7. Ser tratado con respeto y consideración conforme a la dignidad de la persona si distinción alguna.

8. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores y en general, de personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta, de conformidad con lo establecido en el artículo 13 de Constitución Política Colombiana.

9. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los funcionarios y contratistas que laboran y prestan sus servicios en el Municipio de Bucaramanga.

10. Formular alegaciones y aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés a que dichos documentos sean valorados o 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

	MANUAL DE GESTIÓN DEL SERVICIO	Código: M-GSC-8200-170-003
		Versión: 4.0
		Página 16 de 19

participación en el procedimiento correspondiente 10. *Cualquier otro que reconozca la Constitución o las leyes.*

Todos los demás reconocidos en la Constitución y en las Leyes Colombianas

8.9 DEBERES DE LAS AUTORIDADES EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO (Ley 1437 de 2011, Art. 7)

“... 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 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.”*

8.10 DEBERES DE INFORMACIÓN AL PÚBLICO (Ley 1437 de 2011, Art. 8)

“...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

 <p>Alcaldía de Bucaramanga</p>	MANUAL DE GESTIÓN DEL SERVICIO	Código: M-GSC-8200-170-003
		Versión: 4.0
		Página 17 de 19

través de los medios impresos y electrónicos de que disponga, y por medio telefónico o por correo, sobre los siguientes aspectos:

- 1. Las normas básicas que determinan su competencia.*
- 2. Las funciones de sus distintas dependencias y los servicios que prestan.*
- 3. Las regulaciones, procedimientos, trámites y términos a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente al respectivo organismo o entidad.*
- 4. Los actos administrativos de carácter general que expidan y los documentos de interés público relativos a cada uno de ellos.*
- 5. Los documentos que deben ser suministrados por las personas según la actuación de que se trate.*
- 6. 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.*
- 7. La dependencia, y el cargo o nombre del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o reclamo.*
- 8. 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.*

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

8.11 EVALUACIÓN DEL SERVICIO

De acuerdo con el Modelo del Servicio, la Administración Municipal tiene establecida una metodología para conocer el nivel de satisfacción del usuario la cual se encuentra documentada en el Manual para la Evaluación del Nivel de Satisfacción del Servicio **M-GSC-8200-170-001** en el Sistema Integrado de Gestión de Calidad. Dentro de este modelo se contempla la medición del momento de verdad de vivido por el Ciudadano por eso la importancia de utilizar las herramientas de medición y evaluación establecidas de acuerdo con el servicio.

8.12 MEJORA CONTINUA

La Mejora Continua desde el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad articula estrategias para el Servicio, y este Manual de Gestión del Servicio se establece con miras a fortalecer la cultura del servicio e incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas.

	MANUAL DE GESTIÓN DEL SERVICIO	Código: M-GSC-8200-170-003
		Versión: 4.0
		Página 18 de 19

9. SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN DE TRÁMITES-SUIT

La política de racionalización de trámites tiene como objetivo facilitar las relaciones de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés con las entidades de la Administración Pública, por lo que el Sistema Único de Información de Trámites-SUIT es el instrumento de acceso a la información de los trámites y otros procedimientos administrativos-OPA del Estado Colombiano, y única fuente válida de información exigible y oponible, según lo establecido en el artículo 1 de la Ley 962 de 2005.

El Sistema Único de Información de Trámites-SUIT, es la herramienta que facilita la implementación de la Política de Racionalización de Trámites establecida en la Ley 962 de 2005, el Decreto Ley 019 de 2012 y la Resolución 1099 de 2017, como repositorio de los trámites, otros procedimientos administrativos-OPA y consultas que ofrecen las instituciones de la administración pública.

A continuación se especifican cuales son los atributos que diferencian un trámite de una OPA y una Consulta:

- Atributos del tramite

N°	CARACTERÍSTICAS	APLICA	
		SI	NO
1	Solicitado por los ciudadanos, para ejercer un derecho, cumplir una obligación o realizar una actividad frente a organismos y entidades del Estado		
2	Relacionado con procesos y funciones misionales		
3	Producto(tangible o intangible) que obtiene el usuario		
4	Para que el trámite sea exigible(oponible) al ciudadano, debe estar publicado en el SUIT		
5	La tarifa del trámite debe contar con soporte legal		
6	Creados o autorizados por la ley o por un decreto		

- Atributos del OPA

N°	CARACTERÍSTICAS	APLICA	
		SI	NO
1	El procedimiento que deben adelantar los ciudadanos para acceder a ellos puede estar reglamentado mediante acto administrativo		
2	Las consultas de información no son OPA		
3	Está asociado a un proceso misional de la entidad		
4	Hace parte de programas o estrategias potestativas de la entidad que generan un valor agregado a su oferta pública; razón por la cual, puede crearlo, adoptarlo o finalizarlo en cualquier momento y no está expresamente establecido en la ley		
5	El OPA no tiene costo o una tarifa asociada dado que no existe una ley que lo cree o una norma que faculte a la entidad para implementarlo (si tiene costo y sustento legal es un trámite y si no tiene sustento legal es un cobro ilegal)		



MANUAL DE GESTIÓN DEL SERVICIO

Código: M-GSC-8200-170-003

Versión: 4.0

Página 19 de 19

• Atributos del OPA

N°	CARACTERÍSTICAS	APLICA	
		SI	NO
1	La consulta de acceso a información no tendrá ningún costo		
2	La información debe estar asociada a un proceso misional, un trámite u otro procedimiento administrativo		
3	No debe implicar un conjunto de pasos y requisitos para acceder a la información que se requiera consultar		
4	La información a consultarse deberá estar consolidada en bases de datos		
5	El resultado debe ser inmediato, a través del llamado a la base de dato o sistema de información que la aloja en tiempo real		
6	La consulta de acceso deberá estar disponible de manera permanente y sin interrupciones		

10. HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSION	DESCRIPCION	FECHA
0.0	Original	07 de Noviembre 2017
1.0	Revisión y actualización	30 de mayo 2018
2.0	Revisión y actualización	11 de septiembre de 2019
3.0	Revisión y actualización	18 de diciembre de 2020
4.0	Se incluyen definiciones correspondientes a Tramite, OPA y Consulta, teniendo en cuenta la normatividad actual aplicable frente al sistema único de información de trámites. Se modifica la definición de Consulta a solicitud de información. Se incluye numeral 9, correspondiente al Sistema Único De Información De Trámites-SUIT	26 de julio de 2022