



República de Colombia
Gobernación Departamento del Magdalena



POLITICAS DE OPERACIÓN

ATENCION AL CIUDADANO

SECRETARIA GENERAL
Santa Marta, D.T.C.H., junio de 2019

"Magdalena Social es La Vía"
Cra1 No. 16-15 Palacio Tayrona
Teléfonos: 4346200 Ext. 137-138



GENERALIDADES

1. PRESENTACIÓN

En nuestra Constitución Política, el servicio a la ciudadanía es un fin esencial del Estado. El ciudadano es el eje fundamental de la Administración Pública y debe ser el Estado quien garantice el servicio y la atención de sus necesidades y requerimientos. De esta manera, la Gobernación del Departamento del Magdalena adopta esta política de Servicio al Ciudadano como conjunto de consideraciones, procedimientos, y/o lineamientos que permiten garantizar que la comunicación y la atención al ciudadano sean efectivas y satisfactorias.

Estas políticas de Servicio al Ciudadano están dispuestas para todos los canales de atención, para que sean cada vez más incluyentes, informados, eficaces, igualitarios y satisfactorios respecto a las relaciones entre los servidores públicos y la ciudadanía y/o usuarios.

2. NORMATIVIDAD

En esta instancia se aborda la compilación de normas vigentes relacionadas con el servicio al ciudadano, el mapa general establecido por el Gobierno Nacional frente a las formas de atención y en especial la atención igualitaria para las Personas con Movilidad Reducida, PMR.

En este último tema, se pretende ofrecer una visión general de las normas relacionadas con la atención a adultos mayores, niñez, mujeres embarazadas, personas en situación de discapacidad, personas con enanismo y obesidad, entre otros grupos de ciudadanos susceptibles de algún tipo de condición que tenga el efecto de limitar su acceso a los servicios.

2.1. Constitución Política de Colombia

Teniendo como marco los fines esenciales del Estado, el derecho a la igualdad y los principios que determinan la función pública (arts. 2, 13 y 209), a continuación se presenta una relación de los artículos constitucionales que determinan aspectos específicos del servicio al ciudadano en las entidades públicas.



República de Colombia
Gobernación Departamento del Magdalena



Artículo 2. Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo (...)

Artículo 13. Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica. El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados. El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan.

Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

Artículo 47. El Estado adelantará una política de previsión, rehabilitación e integración social para los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a quienes se prestará la atención especializada que requieran (...)

Artículo 54. Es obligación del Estado y de los empleadores ofrecer formación y habilitación profesional y técnica a quienes lo requieran. El Estado debe propiciar la ubicación laboral de las personas en edad de trabajar y garantizar a los minusválidos el derecho a un trabajo acorde con sus condiciones de salud (...).

Artículo 68. (...) La erradicación del analfabetismo y la educación de personas con limitaciones físicas o mentales, o con capacidades excepcionales, son obligaciones especiales del Estado.

Artículo 123. Son servidores públicos los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios.

Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la comunidad; ejercerán sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento (...)

Artículo 209. La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

Artículo 270. La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.

2.2. Rango legal y complementario

A continuación se relacionan las normas que pueden considerarse como marco en materia de servicio al ciudadano contenidos en el presente documento, es relativamente variada en atención a la relación que tradicionalmente ha tenido la misma con las iniciativas de modernización del Estado, con las destinadas al mejoramiento de la gestión pública y, en algunos casos, con normas relativas a procesos de participación ciudadana. Un resumen de las normas más relevantes se presenta en el siguiente cuadro:

Cuadro 1. Relación de normas vigentes que determinan la política de servicio al ciudadano

NORMA	CONTENIDO
Decreto - ley. 01/84 - CCA y sus reformas	Señala los principios a los que debe ajustarse las actuaciones administrativas y establece los procedimientos y plazos generales de las mismas
Ley 57/85	Publicidad de los actos y documentos oficiales.
Ley 87/93	Sistema de Control Interno.
Ley 190/95	Estatuto Anticorrupción.
Decreto-ley 2150/95	Supresión de Trámites.
Ley 324/96	Reconoce la lengua manual colombiana, como idioma propio de la comunidad sorda del país, establece el auspicio estatal para la investigación, la enseñanza y la difusión de la lengua manual colombiana y señala otras disposiciones en favor de la población sorda.
Ley 361/97	Establece mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones

NORMA	CONTENIDO
Ley 489/98	Regula la gestión pública y reglamenta la organización y funcionamiento de la Administración Pública Nacional. Crea sistemas de calidad, control interno, desarrollo administrativo y democratización y control social de la gestión pública.
Ley 527/99	Acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales.
Ley 594/00	Ley de Archivos. Establece como fin esencial de los archivos la facilitación de la participación de la comunidad y el control del ciudadano en las decisiones que los afecten.
Ley 790/02	Sobre renovación de la Administración pública
Ley 762 /02.	Por medio de la cual se aprueba la Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad, suscrita en la ciudad de Guatemala, Guatemala, el siete (7) de junio de mil novecientos noventa y nueve (1999).
Ley 872/03	Sistema de Gestión de Calidad.
Ley 850/03	Ley de Veedurías Ciudadanas. Establece el derecho de estas organizaciones sociales a obtener información para ejercer vigilancia en la gestión pública
Ley 962/05	Ley Antitrámites.
Ley 982/05	Establece normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones
Ley 1145/07	Organiza el Sistema Nacional de Discapacidad y se dictan otras disposiciones
Ley 1171/07	Establece beneficios a las personas adultas mayores y señala requerimientos a las entidades públicas para la prestación de servicios.
Ley 1251/08	Política de envejecimiento y adulto mayor.
Ley 1275/09	Establece lineamientos de política pública nacional para las personas que presentan enanismo y se dictan otras disposiciones
Ley 1287/09	Adiciona la Ley 361 de 1997 (trata temas de movilidad en bahías de estacionamiento y accesibilidad en medio físico)
Ley 1341/09	Define principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC-, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones

NORMA	CONTENIDO
Ley 617/00	Reforma parcialmente la Ley 136 de 1994, el Decreto Extraordinario 1222 de 1986, se adiciona la ley orgánica de presupuesto, el Decreto 1421 de 1993, se dictan otras normas tendientes a fortalecer la descentralización y se dictan normas para la racionalización del gasto público nacional”, artículo 75 y 96.
Ley 962/05	Se dictan disposiciones de racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
Ley 1171/07	Se establecen beneficios a las personas adultas mayores de 65 años, artículo 1, 2, 9
Ley 1437/11	Se expide el código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso
Ley 1474/ 11	Estatuto Anticorrupción, arts. 73, 74, 75, 76, 78, 80.
Ley 1450/11	Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014
Ley 1753/15	Se establece que se deben integrar los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad
Decreto 2150/95; Art. 133	Suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, art 32 Ventanillas Únicas de Atención.
Decreto 2232/95	Se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica, así como el sistema de quejas y reclamos”, artículo 8.
Decreto 519/03	Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción bajo la supervisión del Vicepresidente de la República, funciones para participar y colaborar en la modernización, ética, eficiencia y transparencia de la gestión del Estado; colaborar en proyectos que mediante la utilización de tecnología permitan conectar las entidades y organismos del Estado y proveer a la comunidad información sobre la gestión pública y la realización de trámites en línea, entre otros.
Decreto 1145/04	Sistema General de Información Administrativa de la Administración Pública
Decreto 1538/05	Reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997 (establece condiciones básicas de accesibilidad al espacio público y la vivienda).
Decreto 4669/05	Reglamenta la creación del Grupo de Racionalización y Automatización de Trámites - GRAT y el procedimiento que debe seguirse para

	establecer y modificar los trámites autorizados por la ley.
--	---

NORMA	CONTENIDO
Decreto 3246/07	Modifica el Decreto 1145 de 2004 que desarrolla el Sistema General de Información Administrativa del Sector Público, SUIP
Decretos 2474/08; 2025/09; 127/09	Promoción de la utilización de medios electrónicos en la contratación pública con el propósito de hacer visibles a todos los ciudadanos los procesos de licitación, adjudicación y contratación de la Administración Pública. Recoge el aporte del Decreto 2170 de 2002 que impulsó la puesta en marcha del Portal Único de Contratación del Estado a través del cual se centraliza y difunde de manera permanente y actualizada la información sobre todos los procesos de contratación pública.
Decreto 2623/09	Crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano
Decreto - ley 019 /12	Se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
Decreto 1499/17	Se actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión
Conpes 3650/10	Se establece la importancia estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea
Conpes 3649/10	Se establece la Política Nacional de Servicio al Ciudadano
Conpes 3785/13	Se establece la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio al Ciudadano

2.3. Aplicabilidad de las normas en las Áreas destinadas al Servicio al Ciudadano

Desde la perspectiva Constitucional dentro de los fines esenciales del Estado está el servicio a la comunidad y por tal razón la Carta le impone como obligación el aseguramiento del cumplimiento de sus deberes sociales. De tal forma, los servicios prestados por las entidades públicas y los particulares que ejercen funciones o prestan servicios públicos, deben partir de la efectividad de principios como la igualdad (adoptando medidas a favor de grupos discriminados o marginados y facilitando la integración social de todas las personas en especial de aquellas que requieran atención especializada) y la dignidad humana.



República de Colombia
Gobernación Departamento del Magdalena



De tal forma, la legislación vigente y especial la Ley 962 de 2005, señala de manera clara que las personas en sus relaciones con la Administración Pública, tienen los siguientes derechos.

- A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas que se propongan realizar, así como a llevarlas a cabo.
- A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados y obtener copias, a su costa, de documentos contenidos en ellos.
- A abstenerse de presentar documentos no exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
- Al acceso a los registros y archivos de la Administración Pública en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
- A ser tratadas con respeto por las autoridades y servidores públicos, los cuales deben facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- A exigir el cumplimiento de las responsabilidades de la Administración Pública y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
- A cualquier otro que le reconozcan la Constitución y las leyes.

Igualmente, exige a todos los organismos y entidades de la Administración Pública poner a disposición del público, a través de medios impresos o electrónicos de que dispongan, o por medio telefónico o por correo, la siguiente información, debidamente actualizada:

- Normas básicas que determinan su competencia.
- Funciones de sus distintos órganos.
- Servicios que presta.
- Regulaciones, procedimientos y trámites a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente al respectivo organismo o entidad, precisando de manera detallada los documentos que deben ser suministrados, así como las dependencias responsables y los términos en que éstas deberán cumplir con las etapas previstas en cada caso.
- Localización de dependencias, horarios de trabajo y demás indicaciones que sean necesarias para que las personas puedan cumplir sus obligaciones o ejercer sus derechos ante ellos.
- Dependencia, cargo o nombre a quién dirigirse en caso de una queja o reclamo.

- Sobre los proyectos específicos de regulación y sus actuaciones en la ejecución de sus funciones en la respectiva entidad de su competencia.
- En ningún caso se requerirá la presencia personal del interesado para obtener esta información, la cual debe ser suministrada, si así se solicita, por cualquier medio a costa del interesado.

Ahora bien, junto a estas normas es necesario recordar otras disposiciones de carácter general que determinan su aplicación tales como la reglamentación de las áreas destinadas a la atención al ciudadano establecida por la Resolución 2400 de 1979, del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Su contenido va dirigido a lugares de trabajo en su mayoría de uso industrial; sin embargo en su artículo 1 establece que se aplicará a “todos los establecimientos de trabajo”. Por lo anterior, se identificaron elementos importantes para las instalaciones básicas de un espacio dedicado a la atención de ciudadanos que garanticen la seguridad y la salud de los trabajadores y del público en general. Dentro de estos se mencionan: ventilación, servicios sanitarios, iluminación, ruidos, colores de seguridad, prevención y extinción de incendios, manejo de residuos, entre otras características a tener en cuenta.

En el mismo sentido es necesario destacar el Decreto 2150 de 1995 en el cual el artículo 32, establece el uso de las Ventanillas Únicas para la recepción de documentos y solicitudes para atender requerimientos de la ciudadanía en los cuales se realice la totalidad de la actuación administrativa que implique la presencia del peticionario.

Igualmente, la Ley 962 citada anteriormente, señala que las entidades públicas no podrán cerrar el despacho al público hasta tanto hayan atendido a todos los usuarios que hubieran ingresado dentro del horario normal de atención, el cual deberá tener una duración mínima de ocho (8) horas diarias, sin perjuicio de la implementación de horarios especiales de atención al público en los eventos en que la respectiva entidad pública no cuente con personal especializado para el efecto. Estas entidades deberán implementar un sistema de turnos acorde con las nuevas tecnologías utilizadas para tal fin. La Gobernación del Magdalena señalará el horario en las oficinas por la especialidad y complejidad de los temas que le corresponde atender, conservando una atención telefónica y de correo electrónico permanente.

Por último, es necesario resaltar que el Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP- en su circular No 1000-015 de octubre 6 de 2007, le recuerda a las entidades de la Administración Pública la adopción de la Ley 962 de 2005, la cual busca facilitar las relaciones de los ciudadanos con el Estado.

3. OBJETIVOS

- Esta política de operación tienen como propósito definir los lineamientos generales que permitan uniformidad en el tratamiento y en la atención al ciudadano por los diferentes canales dispuestos por La Gobernación del Departamento del Magdalena con el ánimo de brindar un servicio de calidad, mejorando la percepción, imagen institucional y aumentando la satisfacción del ciudadano.
- Definir los lineamientos y parámetros necesarios para ejecutar el proceso de Atención al Ciudadano y sus actividades al cumplimiento de la misión, el plan de departamental, el plan acción institucional y la política de administración de riesgos de la Gobernación del Departamento del Magdalena. Igualmente se debe tener en cuenta los requerimientos y necesidades de los usuarios, ciudadanos y partes interesadas y las especificaciones de los servicios.

En este documento, se presentan la política de operación de atención al usuario aplicable de manera transversal a todos los procesos o específica para cada uno, y deben ser cumplidas por los funcionarios y contratistas de la Gobernación del Departamento del Magdalena.

4. ALCANCE

Este documento está dirigido a todos Los funcionarios y contratistas de las diferentes dependencias de La Gobernación del Departamento del Magdalena en el que se busca dar a conocer las normas y procedimiento que se deben tener en cuenta durante la atención a los usuarios y la adaptación de un comportamiento adecuado. De igual manera, se motiva la participación activa y la mejora continua en el manejo de situaciones que se presenten en nuestro día a día por los distintos medios de contacto, a través de los cuales daremos solución a cada uno de los requerimientos generado y se fortalece el reconocimiento, gestión e implementación de los canales de atención al ciudadano, con el fin de mejorar la comunicación Ciudadano - Entidad.

Esta política de operación debe ser transversal a todos los demás procesos y su definición debe ser liderada por el responsable del proceso en la entidad.



5. IDENTIFICACIÓN

El responsable del proceso serán los encargados de definir la política de operación teniendo en cuenta las generalidades descritas en este documento.

6. APROBACIÓN DE LA POLÍTICA

Una vez definida la política de operación de Atención al Ciudadano, esta es presentada al Comité Institucional de Gestión y Desempeño, quien es el ente encargado de revisarlas y dar aprobación o solicitar ajustes de las mismas.

7. DIVUGACIÓN

El responsable del proceso será el encargado de realizar la divulgación de la políticas de operación de Atención al Ciudadano, utilizando los diferentes medios de comunicación definidos en la Gobernación del Departamento del Magdalena, así mismo, se deberá dejar registros de dicha divulgación.

Esta política de operación deberá incluirse en el programa de inducción y reinducción liderado por la Oficina de Talento Humana, para su respectiva socialización.

8. REVISION Y ACTUALIZACIÓN

La política de Atención al Ciudadano se revisará y se actualizarán anualmente. Sin embargo, se podrán actualizar antes de este tiempo cuando surjan cambios al interior del proceso que conlleven a modificar las políticas establecidas, previo concepto del Comité de Control Interno.

DEFINICIÓN DE LA POLÍTICA

9. PROCESO DE APOYO

8.1. ATENCIÓN AL CIUDADANO

8.1.1. Consideraciones para la atención

Es importante considerar la totalidad del ciclo de atención para obtener una mayor eficiencia en la prestación del servicio y una mejor percepción de calidad por parte de los ciudadanos.



ATRIBUTOS DEL BUEN CIUDADANO:

El servicio en la Gobernación del Departamento del Magdalena cumple con los siguientes atributos relacionados con la expectativa que tiene el ciudadano frente al servicio que necesita

- **Respetuoso:** los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias.
- **Trato digno:** cortés pero también sincero.
- **Confiable:** de la manera prevista en las normas y con resultados certeros.
- **Empático:** el servidor percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar.
- **Incluyente:** de calidad para todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones.
- **Oportuno:** Que sea en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano.
- **Efectivo:** resuelve lo pedido.

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 ciudadanos necesitan información y valoran que sea transmitida de manera oportuna, clara y completa. Respuestas como “no sé”, “vuelva mañana” o “eso no me toca a mí” son vistas por el ciudadano como un mal servicio. Por esta razón, el personal de atención al ciudadano en la Gobernación del Departamento debe:

- Informarse sobre los documentos y procedimientos de atención definidos por la entidad para responder las peticiones ciudadanas.
- Conocer los trámites y servicios que presta la entidad –incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención durante su turno.
- Reducir los tiempos requeridos para aumentar la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos.
- Facilitar la conveniencia y el uso de los trámites y servicios prestados por la entidad.
- Identificar las necesidades, las expectativas y prioridades en la atención al ciudadano.
- Por último, el personal bajo ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al ciudadano. Además de violentar los atributos del buen servicio, esto conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.

ACTITUD:

Según la Real Academia Española, la actitud es la disposición de ánimo de una persona, expresada mediante diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz o los gestos.

Se espera que los funcionarios y contratistas atiendan a los ciudadanos con una actitud de servicio, entendida como disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones. No se trata tanto de pensar en el ciudadano sino como el ciudadano; ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado. En este sentido, el servidor público debe:

- Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano.
- Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.
- Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio.

El ciudadano se llevará una buena impresión si el servidor:

- Entiende sus problemas.
- Es respetuoso con él.
- Lo orienta con claridad y precisión.
- Lo atiende con calidez y agilidad.

Por el contrario, se formará una impresión negativa cuando:

- Lo trata de manera altiva, desinteresada o condescendiente.
- Lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por la demora.
- No tiene la información o el conocimiento necesario para atender su solicitud.

En el mismo sentido, aunque el buen servicio sea la regla, si un usuario es grosero o violento, también es obligatorio exigirle respeto de manera cortés. Si el ciudadano persiste en su actitud, el servidor debe llamar a su supervisor y cederle el manejo de la situación.

En muchas ocasiones llegan a la Gobernación del Departamento del Magdalena ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados o furiosos, a veces por desinformación. En estos casos, se recomienda:

- Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.
- Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.

- Evitar calificar su estado de ánimo y no pedirle que se calme.
- No tomar la situación como algo personal; la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
- Cuidar el tono de la voz; muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.
- No siempre se puede dar al ciudadano la respuesta que él espera por tratarse de información clasificada y reservada en las entidades públicas. Sin embargo, ésta no podrá ser reservada o limitada sino por disposición constitucional o legal. Por esto, cuando se niegue una solicitud, debe ser fundamentada con la razón por la cual no se puede acceder a dicha información, y en lo posible, dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.

LENGUAJE:

Respecto al lenguaje verbal y/o escrito, el servidor público debe ser:

- **Respetuoso, claro y sencillo.** Es importante evitar el uso de términos técnicos y/o legales, así como hacer referencia a procesos internos, o numerales de políticas, memorandos, normas y otros similares.
- **Mantener la cordialidad en la comunicación.** En todo momento debe conservar las normas aceptadas de cortesía, como saludar, agradecer, despedirse.
- **Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas.** En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, “Mi reina”, “Mi niño”, “Mi niña” etc.
- Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
- Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.
- Retroalimentar el comportamiento del ciudadano. Es necesario ofrecer mecanismos de apoyo ante las inquietudes de los ciudadanos-clientes, así como instrucciones continuas y suficientes durante cada etapa del proceso.

10. CANALES DE ATENCIÓN DE LA GOBERNACIÓN DEL DEPARTAMENTO DEL MAGDALENA

La Gobernación del Departamento del Magdalena proporciona y adapta los canales por medio de los cuales los ciudadanos pueden acceder a los trámites, servicios y/o información de la Entidad, quien presta un servicio oportuno y da respuesta adecuada al ciudadano. Los canales de atención usados con mayor frecuencia por las entidades son presencial, telefónico, de correspondencia (impreso) y virtual (correo electrónico y página web).

ATENCIÓN PRESENCIAL:

Integrada por todos los puntos de atención presencial (personalizada) donde los ciudadanos pueden acceder a la información de trámites, servicios, asesorías y orientaciones, los puntos de atención facilitan una comunicación e interacción más efectiva entre las instituciones y el ciudadano. La atención personalizada itinerante hace referencia a aquella ofrecida en Ferias de Atención al Ciudadano que se desarrollan en diferentes municipios del Departamento del Magdalena convocadas por el Departamento Nacional de Planeación a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

En aras de brindar una atención con calidad, el servidor público al servicio de la Gobernación del Departamento del Magdalena debe tener en cuenta:

- **Presentación personal:** la presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la entidad.
- **Comportamiento:** Comportamiento adecuado frente al ciudadano.
- **Expresividad en el rostro:** la expresión facial es relevante; mirar al interlocutor a los ojos demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado y cortés.
- **La voz y el lenguaje:** La modulación debe adaptarse a las diferentes situaciones. Para que la información sea comprensible para el solicitante, la vocalización y el lenguaje deben ser claros para que el mensaje sea entendible.
- **La postura:** La postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; se recomienda evitar las posturas rígidas o forzadas.
- **Puestos de trabajo:** 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. Antes del inicio de la jornada laboral, el personal de aseo deberá limpiar los escritorios, puertas, sillas, computadores, teléfonos, pisos y las áreas de servicio al ciudadano.

- Todos los servidores de la Gobernación del Departamento del Magdalena deben estar familiarizados con la ubicación del Grupo de funcionarios y contratistas que hacen parte de la red de apoyo de Servicio al Ciudadano, conocer la ubicación de los baños públicos, las salidas de emergencia, el punto de fotocopiado y reconocer los procedimientos para atención de emergencias.

PERSONAL DE LOS PUNTOS DE ATENCIÓN PRESENCIAL.

Este grupo de servidores, encargados de atender el primer nivel de servicio de la Entidad y en cada una de sus unidades decisiones, especialmente deben cumplir con los siguientes protocolos:

- Saludar, agradecer y despedirse amablemente.
- Verificar que el ciudadano traiga consigo todos los documentos necesarios para realizar su trámite.
- Ofrecer información sobre la prestación del servicio: La información relacionada con el avance de la solicitud, los tiempos de espera o procesamiento y los pasos a seguir, permiten la construcción de expectativas claras por parte de los ciudadanos, evitando que los ciudadanos se indispongan con el tiempo que toma su solicitud en ser atendida.
- Comunicar anticipadamente la totalidad de requisitos para la atención: esto evita que los ciudadanos hagan múltiples visitas al punto de contacto.
- Informar la disponibilidad de los canales y horarios de atención.
- Revisar constantemente la validez de la comunicación
- Propender por la facilidad de acceso y relevancia de la información suministrada.
- Evaluar y monitorear los resultados de la prestación del servicio.
- Dar información al ciudadano con base en documentos oficiales de la Entidad que contengan los requisitos para los trámites o servicios, las formas de presentar la documentación y los procedimientos establecidos para ello.
- En caso de que un ciudadano no traiga alguno de los documentos solicitados para la realización de su trámite, indicarle qué falta e invitarlo a regresar cuando la documentación esté completa.
- Si existe la posibilidad de que el documento faltante sea diligenciado en el punto de servicio, ofrecerle esa opción.
- Orientar al ciudadano hacia la dependencia o área encargada de resolver la solicitud.



Gobernación del
Magdalena

ATENCIÓN PREFERENCIAL

República de Colombia *Gobernación Departamento del Magdalena*



Para la Gobernación del Magdalena esta atención es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja.

Atención prioritaria de peticiones:

La Gobernación del Departamento del Magdalena, dará atención prioritaria a aquellas peticiones, mediante las cuales se haga el reconocimiento de un derecho fundamental, cuando se deban resolver para evitar un perjuicio irremediable. De igual forma, cuando por razones de salud o seguridad personal, este en peligro inminente la vida o integridad del peticionario.

También se atenderá prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja.

Adultos mayores y mujeres embarazadas:

Una vez entran a la sala de espera, el servidor público debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos. La atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada.

Niños, niñas y adolescentes:

Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular. En caso de atención presencial:

- Tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.
- Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado.
- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga; conviene, en cambio, preguntar para entender.
- Debe llamárseles por su nombre y no usar apelativos como 'chiquito' o 'mijito', entre otros.
- Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

"Magdalena Social es La Vía"
Cra1 No. 16-15 Palacio Tayrona
Teléfonos: 4346200 Ext. 137-138



Gobernación del
Magdalena

República de Colombia Gobernación Departamento del Magdalena



Atención a periodistas:

- Conforme al artículo 20 de la Ley 1755 de 2015, cuando una petición sea realizada por un periodista, en ejercicio de su actividad, esta se debe tramitar de manera preferencial.

Personas en situación de vulnerabilidad:

En la Gobernación del Departamento del Magdalena, se consideran personas en situación de vulnerabilidad a las víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema. Con el fin de evitar mayores traumas y victimizar a estas personas deben incorporarse al modelo de servicio actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria. En desarrollo del protocolo de servicio, le corresponde al servidor público:

- Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor.
- Dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.

Grupos étnicos minoritarios:

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos. El servidor público debe:

- Identificar si la persona puede comunicarse en español o si necesita intérprete.
- En este último caso, si la entidad cuenta con intérprete, solicitar apoyo de dicha persona o de un acompañante que hable español.
- Si ninguna de estas alternativas es posible, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser un procedimiento dispendioso, que exigirá paciencia voluntad de servicio.
- Solicitarles los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite.

Personas en condición de discapacidad:

- Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono añorado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
- Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.

“Magdalena Social es La Vía”
Cra1 No. 16-15 Palacio Tayrona
Teléfonos: 4346200 Ext. 137-138

- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- Dar tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.

Discapacidad visual:

- No halar a la persona de la ropa ni del brazo.
- Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- Orientarla con claridad, usando expresiones como: "Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo".
- Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.
- Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal.
- Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.
- Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son; si se entrega dinero, indicar el monto, mencionando primero los billetes y luego las monedas.
- Si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.

Discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas:

- Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.
- Conviene evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.
- No gesticular de manera exagerada para comunicarse.
- Debido a que la información visual cobra especial importancia, 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.

Personas con sordoceguera:

Es preciso informar que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.

- Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender.
- Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.
- Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.
- Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.
- Atención a personas con discapacidad física o motora: No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.
- Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro.

Personas con discapacidad cognitiva:

- Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- Ser paciente tanto al hablar como al escuchar pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.

Personas con discapacidad mental:

- Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
- Confirmar que la información dada ha sido comprendida.
- Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

Personas de talla baja:

- Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- Tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

Se recomienda a los guardias de seguridad:

- Abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime, evitando obstruirle el paso.
- Hacer contacto visual con él y sonreír, evitando mirarlo con desconfianza.
- Saludar diciendo: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido/a...”.
- Si debe revisar maletines, paquetes o demás 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 entidad.
- Orientar al ciudadano sobre la ubicación del dispensador de turnos o la ventanilla a la cual debe dirigirse.

CORREO ELECTRÓNICO

Los correos electrónicos institucionales no deben usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad. Los correos electrónicos de ciudadanos enviados a funcionarios y/o contratistas, deben ser radicados en el Sistema de Gestión Documental INFODOC, para efecto de seguimiento y control.

Asunto del correo:

Nombre del Remitente:

Nombre Entidad o Dependencia remitente:

Ubicación:

Dirección (física y/o correo electrónico del ciudadano):

Dirigido a:

Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional –y no a un correo personal de un servidor-. Analizar si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello al ciudadano.



República de Colombia
Gobernación Departamento del Magdalena



ATENCIÓN POR CORRESPONDENCIA

Este canal permite a los usuarios, a través de comunicaciones escritas (físicas o electrónicas), solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. El buzón de sugerencias también hace parte de este canal.

Radicación de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias escritas se debe realizar a través de cualquiera de las ventanillas únicas que ofrece la Gobernación del Magdalena entre los horarios de 8:00 AM a 11:00 AM y de 2:00 PM a 4:00PM. Para su atención se recomienda:

- 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/tardes, ¿en qué le puedo servir?”
- Preguntar el nombre y usarlo para dirigirse al ciudadano como “señor” o “señora”.
- Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlo, recibirlo.
- Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos.
- 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.
- Registrar en el sistema fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.
- Firmar y sellar la copia o planilla del remitente e informar al ciudadano el proceso que sigue en la entidad.
- Si el requerimiento no es competencia de la entidad, trasladarlo a la entidad competente, en el menor tiempo posible, e informárselo al ciudadano.

ATENCIÓN TELEFÓNICA

En los puntos de atención al ciudadano con los que dispone la Gobernación del Magdalena, los funcionarios y contratistas deben atender sus inquietudes de forma ágil y eficiente, e informar acerca de los productos, servicios y trámites que ofrece la institución.

En aras de brindar una atención con calidad, el servidor público debe tener en cuenta:

- Atender la llamada de manera amable y respetuosa.
- Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz.

“Magdalena Social es La Vía”
Cra1 No. 16-15 Palacio Tayrona
Teléfonos: 4346200 Ext. 137-138

- Saber usar todas las funciones del teléfono.
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto y extensiones.
- Disponer de un listado de las sedes de la entidad, dentro y fuera de la ciudad.
- La información que se brinde debe ser clara, veraz y actualizada.
- Mecanismos de mejora y disponibilidad de la herramienta.
- El tono de voz, a través de la línea telefónica, debe proyectar la imagen y reforzar el mensaje que se quiere transmitir.
- Lenguaje y vocalización: prestar atención a la elección de palabras.
- Pronunciar claramente las palabras; respirar tranquilamente de forma que las palabras se formen bien.
- La velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.
- El volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, el ciudadano podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.
- Contestar la llamada antes del tercer timbre.
- Saludar al ciudadano diciendo “buenos días/tardes/noches, habla (diga su nombre), ¿con quién tengo el gusto de hablar?”. “Señor”, “Señora” y preguntar “¿en qué puedo ayudarle?” Al finalizar la atención, despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.
- Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes sin interrumpir. Debe esperar a que el ciudadano termine de hablar antes de responder siguiendo el guión establecido.
- Si debe poner la llamada en espera, explicar al ciudadano por qué debe poner la llamada en espera, y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar. Antes de poner la llamada en espera, informarle que se le está solicitando permiso para hacerlo y esperar la respuesta.
- Cuando el ciudadano haya aceptado esperar, retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va la gestión.
- Al retomar la llamada, ofrecer agradecimiento por la espera o disculparse por la demora, en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido.
- Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata, explicarle la razón de la demora, informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.

La Gobernación del Departamento del Magdalena cuenta con un portal único para el ciudadano, www.magdalena.gov.co/ el cual sirve de interacción entre el ciudadano y la entidad, facilitando de esta manera para acercar y facilitar la comunicación con el ciudadano.

- En los casos en los cuales las respuestas incluyan datos personales, ofrecer enviar la respuesta por medios más formales (Habeas data).
- Garantizar el acceso de todas las personas, incluso aquellas que presenten algún tipo de discapacidad o que requieran un tratamiento especial.

- La diversidad de idiomas y lenguajes asegura una mayor cobertura, una mejor comprensión, un interés institucional por llegar a todos los habitantes.
- Presentar información de manera ágil e interactiva.
- No duplicar información corporativa.
- Contar con una opción en la que el ciudadano pueda transmitir sus peticiones, quejas, reclamos o sugerencias.

APLICATIVO PQRSD EN LA PAGINA WEB

El sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, es una herramienta que puede ser utilizada por los usuarios: ciudadanos externos e internos (servidores públicos).

Se ingresa por www.magdalena.gov.co, en la parte superior izquierda se debe ingresar a la opción MENÚ y buscar en el buscador dentro del menú "Recepción De Solicitudes", una vez ingrese debe diligenciar el siguiente formulario:

POR CIUDADANO



MAGDALENA
SOCIAL
ES LA VÍA

Consultar Estado

Nombre

Cedula

Telefonos

Correo Electronico

Dirección Física

Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Felicitación o Denuncia

REDES SOCIALES

El servicio al ciudadano en las redes sociales, a diferencia de los otros canales, no empieza con un evento tan específico -e individual- como una llamada entrante o un turno de atención. A pesar de que existen maneras de notificarse de los nuevos comentarios, solo son útiles hasta cierto punto porque la cantidad de información –en simultánea- puede volverlas inmanejables. Por esto, se recomienda monitorear los comentarios, las preguntas y, en general, los mensajes.



www.facebook.com/gobernaciondelmagdalena/



<https://twitter.com/magdalenaGober>



<https://www.youtube.com/channel/UCJGp9DktS-ICVYzCrON5RrQ>

“Magdalena Social es La Vía”
Cra1 No. 16-15 Palacio Tayrona
Teléfonos: 4346200 Ext. 137-138



ATENCIÓN BUZON DE SUGERENCIAS

APERTURA: Se realizará por parte del personal encargado de la atención al usuario, todos los días al finalizar la jornada. Se verificará el contenido de cada solicitud, y se procederá con la radicación de los documentos que así lo requieran, en el Gestor Documental de "INFODOC", al igual que la tipificación de los mismos, según su naturaleza.

Cuando estos se refieran a encuestas de satisfacción de usuarios o ciudadanos, se procederá al consolidado de las mismas, con el fin de que se incluyan en el reporte trimestral que se remite a las respectivas secretarías de despacho.

OBSERVACIONES: El Buzón de Sugerencias deberá ser ubicado, en un lugar visible y de fácil acceso para la ciudadanía.

Los Buzones deben contar con los formatos definidos y un bolígrafo para facilitar a la ciudadanía la presentación de sus requerimientos.

RESPONSABLES: El personal encargado de la atención al ciudadano en la Sede Central, Secretarías de Despacho, Oficina de Transito y Transporte y demás unidades de decisión que funciones en instalaciones distintas a la sede central, será el responsable de la apertura, registro y consolidado de la información que se encuentre en los Buzones de Sugerencias.

También se debe asegurar por el buen estado de los mismos, en condiciones que permitan su acceso y uso a todos los ciudadanos.

11. GLOSARIO

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

Auditiva: pérdida o disminución en audición.

Calidad: es el grado en el que se cumple con los requisitos, entendiendo por requisito la “necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria” (norma de calidad ISO 9000-9001).

Canal Correspondencia: medio por el cual en tiempo diferido y a través de comunicaciones escritas, los ciudadanos pueden realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. La correspondencia de las entidades hace parte de este canal.

Canal Mensaje de Texto Sms: mensaje que se envían y reciben entre dispositivos móviles (más conocidos como celulares) de forma escrita. El mensaje de texto es uno de los elementos más prácticos, accesibles y fáciles de usar de la comunicación cotidiana.

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. Las oficinas de atención, los centros integrados de servicios, y demás espacios destinados por las entidades para la atención de los ciudadanos pertenecen a este canal.

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. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores, centros de llamadas (Call centers) y centros de contacto.

Canales de Atención: son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Gobernación del Magdalena en general como administración pública.

Cognitiva: limitación significativa en el funcionamiento intelectual; es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación.

Corrupción: Abuso de posiciones de poder o de confianza, para beneficio particular en detrimento del interés colectivo, por ofrecer o solicitar, entregar o recibir bienes en dinero o especie, servicios o beneficios, a cambio de acciones, decisiones u omisiones. (Transparencia Nacional).

Denuncia anónima: Es la denuncia que se recibe por cualquier medio sin que su autor indique datos que permitan individualizarlo. Esto hace que resulte imposible ampliar la información brindada en la denuncia, en caso de ser necesario.

Denuncia con identidad reservada: Es la denuncia presentada por una persona que se identifica pero solicita a la Oficina que mantenga su identidad en sobre cerrado, dato que por lo tanto sólo le será revelado al Juez en el momento en que lo solicite (luego de presentada una denuncia o querrela). Esto permite que durante la investigación, la identidad del denunciante no sea conocida por los imputados, pero sí se los pueda consultar en caso de resultar necesario ampliar la información que aportara oportunamente.

Denuncia identificada: Es la denuncia que hace una persona aportando datos personales mínimos que permiten su individualización y ubicación posterior, facilitando la investigación en la medida en que resulta posible consultarla/o en caso de resultar necesario ampliar la información que aportara oportunamente.

Denuncia: Es el relato que un ciudadano realiza, en cumplimiento de su deber de solidaridad para enterar a las autoridades de la existencia de hechos irregulares, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción.

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).

Enanismo o Talla Baja: trastorno del crecimiento de tipo hormonal o genético, caracterizado por una talla inferior a la medida de los individuos de la misma especie y raza.

Física o Motora: limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades.

Hipoacusia: Es la incapacidad total o parcial para escuchar sonidos en uno o ambos oídos.

Mental: alteración bioquímica que afecta la forma de pensar, los sentimientos, el humor, la habilidad de relacionarse con otros y el comportamiento.

Múltiple: se presenta más de una deficiencia sensorial, física o mental.

Preguntas Frecuentes: conjunto de preguntas y respuestas resultado de los cuestionamientos usuales de los usuarios, dentro de un determinado contexto y para un tema en particular.

Protocolo de Servicio: 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.



República de Colombia
Gobernación Departamento del Magdalena



Redes Sociales: aplicaciones web dirigidas a comunidades de usuarios en las que se les permite intercambiar fotos, archivos, aplicaciones, mensajes cortos de texto -SMS- y otros contenidos, en línea y en tiempo real.

Sordoceguera: discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias: visual y auditiva.
Escalamiento: para el caso del servicio, está definido como la presentación de la solicitud o requerimiento de un ciudadano a un área o instancia de mayor jerarquía que pueda tomar acciones para su solución.

Visual: pérdida o disminución de la visión.