



**El futuro
es de todos**

DNP
Departamento
Nacional de Planeación

PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO

DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN





**El futuro
es de todos**

DNP
Departamento
Nacional de Planeación

1. PRESENTACIÓN

En el marco de la política de Buen Gobierno que busca la generación de valor público y el incremento de la confianza de los ciudadanos en las entidades y los colaboradores públicos, es importante recordar que 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. Por lo cual, El Departamento Nacional de Planeación adopta *Protocolos de Servicio al Ciudadano* como conjunto de consideraciones, procedimientos, y/o reglas que son establecidas para garantizar que la comunicación y los intercambios con el ciudadano sean consistentes y satisfactorios.

Los Protocolos de Servicio están dispuestos para todos los canales de atención, con el propósito de que, por medio de un nuevo enfoque de las relaciones entre los colaboradores públicos y la ciudadanía, los parámetros de servicio sean cada vez más incluyentes, informados, eficaces, igualitarios y satisfactorios de las relaciones entre los colaboradores públicos y la ciudadanía usuarios y/o grupos de interés.

2. OBJETIVO.

Definir orientaciones generales que se hacen necesarias para ordenar y mejorar la interacción entre los colaboradores que brindan atención directa del Departamento Nacional de Planeación y la ciudadanía que, permitan uniformidad en el tratamiento y en, la atención al ciudadano por los diferentes canales dispuestos por el Departamento Nacional de Planeación, con el ánimo de brindar un servicio de calidad, mejorando la percepción y satisfacción del ciudadano, fortaleciendo de esta manera la imagen institucional y la cultura de servicio.

Además de orientar la atención para las solicitudes que realizan las víctimas del conflicto armado y los canales de atención con que cuenta la Unidad para las Víctimas como entidad coordinadora del Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas.

3. ALCANCE.

Con el objetivo de brindar un mejor servicio a los ciudadanos y a las víctimas del conflicto armado, el DNP busca generar los mecanismos adecuados para garantizar una atención integral al ciudadano según las disposiciones normativas, acercando así a la Entidad con el ciudadano.

4. CONSIDERACIONES PARA LA ATENCIÓN

El Departamento Nacional de Planeación orientado a garantizar una atención integral a los ciudadanos, viene desarrollando una serie de estrategias que permiten la identificación de necesidades, con el fin de enfocar la atención a los requerimientos del ciudadano, facilitando así, el logro de los objetivos para incrementar los niveles de satisfacción de los ciudadanos y la imagen pública del Departamento. Es importante considerar la totalidad del ciclo de atención para obtener una mayor eficiencia en la prestación del servicio y una mejor percepción de



El futuro
es de todos

DNP
Departamento
Nacional de Planeación

calidad por parte de los ciudadanos.

ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO:

Teniendo en cuenta el documento “*Protocolos de servicio al ciudadano*”, desarrollado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano PNSC que, sirve como instrumento de orientación ágil y útil para los colaboradores de la Administración Pública que realizan labores de servicio al ciudadano, Para que el servicio sea de calidad, debe tener las siguientes características o atributos:

- **Respetuoso:** reconocer a todas las personas y valorarlas sin desconocer sus diferencias.
- **Amable:** ser gentil, cortés, agradable y servicial en la interacción con los demás.
- **Confiable:** las respuestas y resultados deben ser certeras, basadas en normas y procedimientos.
- **Empático:** comprender al otro permite ponerse en su lugar y entender sus necesidades o inquietudes con mayor precisión.
- **Incluyente:** el servicio debe ser de la misma calidad para todos los ciudadanos, al reconocer y respetar la diversidad de todas las personas.
- **Oportuno:** todas las respuestas o resultados deben darse en el momento adecuado, y cumplir los términos acordados con el ciudadano.
- **Efectivo:** el proceso de servicio debe resolver exactamente lo requerido por el ciudadano.
- **Innovador:** la gestión de servicio cambia y se debe reinventar de acuerdo con las necesidades de las personas, los desarrollos tecnológicos y de las experiencias de servicio de la entidad.

DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y DE LOS COLABORADORES PÚBLICOS

La Constitución Política de Colombia en su Artículo 2 establece el servicio a la comunidad como uno de los fines esenciales del Estado. Para el efecto, se creó el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano como instancia que coordina las políticas para el fortalecimiento de la relación cotidiana de la administración pública con el Ciudadano. A su vez, este Sistema se articula con los sistemas de desarrollo administrativo, gestión de la calidad y control interno a través del Modelo Integrado de Planeación y Gestión que permite armonizar los lineamientos de política de cara al ciudadano y su implementación en los diferentes niveles de la administración pública

De acuerdo con la Ley 1437 de 2011, Capítulo II, los derechos y deberes de los ciudadanos en su actuación frente a las autoridades, y de las autoridades en la prestación de la atención, son:

Derechos de los ciudadanos

Los ciudadanos tienen derecho a:

- Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas exijan. Estas actuaciones podrán realizarse por cualquier medio disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.



- Salvo reserva legal, obtener información de los registros y archivos públicos de acuerdo con la Constitución y las leyes.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.
- Recibir atención especial y preferente si son personas en situación de discapacidad, niños, adolescentes, mujeres embarazadas o adultos mayores y, en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de acuerdo con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los colaboradores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Alegar y aportar documentos u otras pruebas en cualquier actuación administrativa en la cual tengan interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades para decidir y a que estas le informen al interesado cuál ha sido el resultado de su participación.

Deberes de los ciudadanos

Son deberes de los ciudadanos:

- Cumplir la Constitución Política y las leyes.
- Obrar de acuerdo con el principio de buena fe, abstenerse de dilatar las actuaciones, y de hacer o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o afirmaciones temerarias.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de insistir en solicitudes evidentemente improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con los colaboradores públicos.

Derechos de los colaboradores públicos

- Recibir capacitación, cualificación y actualización en temáticas específicas para el mejor desempeño de las funciones de cara al ciudadano.
- Recibir tratamiento cortés por parte de superiores o supervisores para dar instrucciones u orientaciones, y también para dar retroalimentación o hacer llamados de atención.
- Contar con espacios adecuados, cómodos y acondicionados para la gestión de servicio.
- Recibir las herramientas e insumos necesarios para desarrollar la labor.
- Tener acceso permanente y suficiente a la información requerida para brindar la atención.
- Ser reconocido por los logros y excelencia en el servicio.
- Contar con los derechos consagrados en la Constitución, los tratados internacionales ratificados por el Congreso, las leyes, las ordenanzas, los acuerdos municipales, los reglamentos y manuales de funciones, las convenciones colectivas, los contratos de trabajo y términos de referencia.
- Recibir un trato digno y respetuoso por parte de la ciudadanía.

Deberes en la atención al público

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



**El futuro
es de todos**

**DNP
Departamento
Nacional de Planeación**

- Atender a todas las personas que ingresen o accedan a un punto o canal de servicio dentro del horario normal de atención.
- Verificar y generar estrategias de divulgación en donde se busque publicar información completa y actualizada en los canales de servicios, carteleras, pantallas, página web y demás medios dispuestos.
- Asistir a las capacitaciones, cualificaciones y actualizaciones de información programadas por la entidad en relación con temáticas de servicio al ciudadano.
- Brindar información certera, soportada en procedimientos o normativa vigente.
- Conocer al detalle los servicios de información de la entidad, sus dependencias, requisitos, canales y horarios de atención.
- Sensibilizar a los colaboradores del DNP los manuales, procedimientos, planes y protocolos asociados con la gestión de servicio al ciudadano.

CRITERIOS DE COMPORTAMIENTO EN LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

El DNP está comprometido en reconocer los derechos y generar confianza al garantizar la atención integral del ciudadano, usuarios y/o grupos de interés, por lo cual los colaboradores del DNP deben

- Capacidad de escucha: elemento esencial del proceso de comunicación y, por tanto, de la atención a la ciudadanía, la escucha activa minimiza las posibles reacciones negativas del usuario.
- Mantener una actitud calmada, amigable, no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.
- Escuchar las necesidades atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- No tomar la situación como algo personal.
- Cuidar el tono de la voz.
- 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.
- Respetuoso, claro y sencillo. Es importante evitar el uso de términos técnicos, así como hacer referencia a procesos internos, o numerales de políticas, memorandos, normas y otros similares.
- Mantener la cordialidad en la comunicación.
- Conservar un trato cordial 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”, 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.

Es importante resaltar que un servidor público en ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al ciudadano. Hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.



**El futuro
es de todos**

DNP
Departamento
Nacional de Planeación

De acuerdo con la normativa vigente *“toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas”*¹ por lo que se recomienda para los colaboradores del DNP, con especial observancia a los que atienden directamente a ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés:

Principales elementos que influyen en la comunicación verbal

Mirada: miran a los ojos a su interlocutor, mientras hablan y escuchan. No establecer contacto visual al hablar, lleva a pensar que la persona está nerviosa, le falta confianza en sí mismo o que no conoce los trámites y servicios, perdiendo credibilidad el ciudadano hacia la entidad,

Expresión facial: correlación entre su expresión facial y el mensaje que están intentando comunicar.

Postura corporal: reflejan actitudes y sentimientos sobre nosotros mismos y sobre los demás; por eso, en funciones de servicio, la postura de acercamiento, al inclinar el cuerpo hacia adelante, evidencia que se está brindando atención completa, pues su cuerpo lo refleja.

Gestos: acentuar el mensaje con gestos apropiados puede añadir énfasis, franqueza y confiabilidad.

Movimiento de las piernas/pies: agitar los pies puede interpretarse como un deseo de marcharse o de impaciencia.

Distancia-proximidad: en todas las culturas existen una serie de normas implícitas referidas a la distancia permitida entre dos personas que hablan; acercarse o alejarse demasiado puede provocar una percepción negativa por parte del interlocutor.

Movimientos de cabeza: cuando se vuelve la cabeza hacia un lado es un corte en las señales visuales de nuestro interlocutor. Asentir con la cabeza desempeña un importante papel en la interacción.

Volumen de voz: los cambios en el tono y volumen de voz se utilizan para enfatizar una información; es necesario ajustar el tono, sin excederse, si el interlocutor así lo requiere.

Fluidez/perturbaciones del habla: muchos silencios en el discurso, empleo excesivo de palabras de relleno durante las pausas, repeticiones, tartamudeos, pronunciaciones erróneas, omisiones y palabras sin sentido pueden causar una impresión de inseguridad, incompetencia, poco interés o ansiedad.

CANALES DE ATENCIÓN DEL DNP

El Departamento Nacional de Planeación 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.

¹ Artículo 13, Ley 1437 de 2011 modificado por la Ley 1755 de 2015.



El futuro
es de todos

DNP
Departamento
Nacional de Planeación

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención	Descripción
Presencial	Centro de Servicio al Ciudadano	Calle 26 # 13 – 13 Piso 1 Edificio Fonade, Bogotá D.C..	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 4:30 pm en jornada continua.	Se brinda información de manera personalizada sobre trámites y servicios que son competencia del DNP y recibir las PQRSD que ingresen por este canal.
Telefónico	Línea Gratuita Nacional de Servicio al Ciudadano	018000 121221	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 4:30 pm en jornada continua.	Se brinda información de manera personalizada sobre trámites y servicios que son competencia del DNP y recibir las PQRSD que ingresen por este canal.
	Línea fija desde Bogotá	(57 1) 3815000 11919 / 11924 / 11915		Se brinda información de manera personalizada a través de la aplicativo del Centro de Relevo a personas con discapacidad auditiva.
	Centro de Relevo Relevo de Llamadas	(57 1) 3815038		
Virtual	Formulario electrónico Web	https://pqrsd.dnp.gov.co/index.php	El portal y los correos electrónicos se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro del día hábil siguiente a su radicación.	Permite registrar en el aplicativo de Gestión Documental las PQRSD. Mediante la funcionalidad de consulta, se puede verificar el estado de trámite de la solicitud. (https://pqrsd.dnp.gov.co/consulta.php)
	Correo electrónico servicio al ciudadano PQRSD	servicioalciudadano@dnp.gov.co		Por este canal se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias por actos de corrupción, las cuales se radican en el aplicativo de Gestión Documental para asegurar la trazabilidad del trámite.
	Correo electrónico denuncias	soytransparente@dnp.gov.co		Por este canal se reciben denuncias por actos de corrupción, las cuales se radican en el aplicativo de Gestión Documental para asegurar la trazabilidad del trámite
	Notificaciones Judiciales	notificacionesjudiciales@dnp.gov.co		Por este canal se atienden única y exclusivamente las notificaciones judiciales de tribunales y juzgados
Escrito	Radicación comunicación (personal / correo postal)	Calle 26 # 13 – 49 Interior 101 Piso 1, Edificio Fonade, Bogotá	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 4:30 pm en jornada continua	Se podrán radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción.
	Buzón de Sugerencias	Calle 26 # 13 - 13 Piso 1 Edificio Fonade, Bogotá.		Recibir periódicamente sugerencias de los funcionarios, colaboradores, ciudadanos y usuarios del DNP.

ATENCIÓN PRESENCIAL

Los Ciudadanos pueden acceder a la información de trámites, servicios, asesorías y orientaciones, así como presentar una petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

El punto de atención presencial del DNP facilita y hace más efectiva la comunicación e interacción con el ciudadano.



**El futuro
es de todos**

DNP
Departamento
Nacional de Planeación

La atención presencial a ciudadanos en lugares diferentes al punto de atención presencial que brinda la entidad a los ciudadanos y/o grupos de interés en lugares no convencionales es relacionada con el acompañamiento y asistencia técnica de acuerdo con la misión y naturaleza del DNP.

Todos los colaboradores del DNP deben estar familiarizados con la ubicación del Grupo de Servicio al Ciudadano, y conocer la ubicación de los baños públicos, las salidas de emergencia, el punto de fotocopiado y reconocer los procedimientos para atención de emergencias.

Equipo Servicio al Ciudadano

Este grupo de colaboradores, encargados de atender el primer nivel de servicio de la Entidad, especialmente deben cumplir con los

Funciones generales Oficina de atención al ciudadano?

- Atender al ciudadano, para conocer sus necesidades y condiciones particulares en el marco derechos y deberes
- Consolidar y mantener actualizado el portafolio de servicios de la entidad
- Definir los protocolos de servicio al ciudadano para los canales habilitados por la entidad
- Establecer y hacer seguimiento a los indicadores de gestión sobre la prestación de los servicios a la ciudadanía
- Medir la percepción de los ciudadanos frente a la calidad del servicio que presta la entidad
- Apoyar la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
- Liderar la articulación con áreas misionales y de apoyo para gestionar mejoras en materia de servicio al ciudadano
- Gestionar espacios de capacitación y sensibilización en materia de servicio al ciudadano para los colaboradores públicos de la entidad
- Gestionar la atención oportuna y de calidad de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por los ciudadanos (**Preguntas frecuentes** PNSC <https://www.dnp.gov.co/programa-nacional-del-servicio-al-ciudadano/Paginas/Preguntas-frecuentes.aspx>)

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. Adicional a la medición de la satisfacción de los ciudadanos que se menciona en la consideración anterior, es necesario medir y evaluar los resultados de la prestación del servicio.



**El futuro
es de todos**

DNP
Departamento
Nacional de Planeación

- 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.

Atención prioritaria

Se deberá atender prioritariamente las peticiones que involucren el reconocimiento de un derecho fundamental, cuando esté en peligro inminente la vida o la integridad, cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al ciudadano, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio.

Atención preferencial

Peticiones presentadas por personas discapacitadas, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores o veteranos de la fuerza pública, y en general de personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta, de conformidad con lo establecido en la norma vigente, o cuando sea presentada por un periodista en ejercicio de su profesión.

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.

Atención a 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.
- Si lo hay, debe seguirse el guion, protocolo y procedimiento definido por la entidad para atender a este grupo poblacional.
- 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 llamárselos por su nombre y no usar apelativos como 'chiquito' o 'mijito', entre otros.
- Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

Personas en situación de vulnerabilidad

Se consideran personas en situación de vulnerabilidad a las víctimas desplazadas por la violencia, a las víctimas del conflicto armado interno 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



**El futuro
es de todos**

DNP
Departamento
Nacional de Planeación

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.

La Unidad para las víctimas, cuenta con una carta de trato digno que se entrega a las víctimas y contiene los derechos y obligaciones, así como los canales de atención. [.http://www.unidadvictimas.gov.co/es/carta-de-trato-digno/93](http://www.unidadvictimas.gov.co/es/carta-de-trato-digno/93)

Pautas que se deben seguir para prestar un buen servicio a las víctimas

La comunidad internacional considera víctima a toda persona que haya sufrido daños, individual o colectivamente, incluidas lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdidas económicas o afectación de sus derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que constituyan una violación de las normas internacionales de derechos humanos o una violación grave del derecho internacional humanitario. Cuando corresponda, y de conformidad con el derecho interno, el término víctima también comprenderá a la familia inmediata o a las personas a cargo de la víctima directa, y a las personas que hayan sufrido daños al intervenir para prestar asistencia a víctimas en peligro o para impedir la victimización³. La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas tipifica esta condición como la persona que ha sufrido un daño o perjuicio por acción u omisión, sea por culpa de una persona o por fuerza mayor. Ahora bien, dentro del marco de justicia, víctima se refiere a aquella persona que ha sufrido un daño real, concreto y específico, que la legitima en un proceso judicial, con el objeto de obtener justicia, verdad y reparación. De manera particular, la Ley 1448 de 2011 enmarca solo las víctimas por infracciones al derecho internacional humanitario o por violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de derechos humanos, incluyendo secuestro, desplazamiento forzado, reclutamiento forzado, tortura, delitos contra la libertad e integridad sexual, lesiones, y tratos inhumanos y degradantes.

También serán considerados como víctimas la familia inmediata o las personas a cargo de la víctima directa, cuando se trate de homicidio o desaparición forzada, así como aquellos que hayan sufrido daños al intervenir para prestar asistencia a la víctima directa. Los familiares de miembros de los grupos armados al margen de la ley se tendrán como víctimas directas; no así respecto a los miembros de los grupos al margen de la ley, quienes cuentan con otros mecanismos de justicia transicional diferentes a la Ley 1448 de 2011.

Aunque la atención especializada para las personas víctimas la presta la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, se debe tener en cuenta las siguientes pautas básicas en caso de requerir brindar orientación preliminar a una persona en esta condición:

- Escuche atentamente, sin mostrar ningún tipo de prevención hacia la persona que accede a usted.
- No realice juicios de valor ni asuma cosas por la manera de vestir o hablar de la persona; no existe un estereotipo externo de la persona que ha sido víctima.
- Cualquier tipo de atención a las víctimas debe incluir elementos que eleven su dignidad y permitan



mantener en equilibrio su estado emocional.

- Durante la atención, utilice un lenguaje que no genere falsas expectativas, ni juicios de valor; debe ser un lenguaje claro y sencillo, sin tecnicismos.
- No infiera o suponga cosas que la víctima dijo; parafrasee y confirme con la víctima lo que ella expresó. Por ejemplo: “lo que usted acaba de mencionar es...”, “lo que quiere decir con esto es...”, “...ayúdeme a entender si le estoy comprendiendo bien, le estoy escuchando que...”.
- Aunque es necesario que la víctima conozca la normativa que lo cobija, evite durante la interacción que esta perciba que su proceso se da solo por cumplir una norma y no por el interés de restituir sus derechos.
- Garantice a la víctima la confidencialidad de la información suministrada.
- Facilite la expresión de sentimientos desde un interés genuino por conocer y brindar la información requerida por el ciudadano víctima.
- Reconozca a la persona que tiene en frente como un sujeto de derechos, y a usted, como el puente que facilita el acceso a estos, a partir de la información y orientación que suministra.
- Por supuesto, evite el trato en términos de inferioridad o de lástima; con seguridad esto sería percibido por la víctima e interferiría en su credibilidad como servidor público.
- Asuma una postura corporal sin tensión, que le transmita a la víctima seguridad y tranquilidad.
- Si requiere mayor precisión o ampliar información sobre algún detalle, no interrumpa a la víctima mientras habla, permita que termine la frase y luego retome lo que no entendió.
- No presione a la víctima con demasiadas preguntas o con el requerimiento de detalles innecesarios; permítale expresarse con libertad y tranquilidad.
- Si la víctima entra en un estado de crisis emocional, no intente calmarla con expresiones que minimicen la situación, como “no se preocupe” o “todo está bien”; mejor recuérdela que está en un lugar seguro, donde puede expresar sus sentimientos o pensamientos, y que usted está allí para orientarlo.
- Mencione que la institucionalidad está a su servicio y para garantizar sus derechos.
- No permita nunca que su ideología política y religiosa interfiera en su imaginario sobre las víctimas y sobre el proceso de atención que usted brinda; ellos y ellas esperan su imparcialidad.
- Recuerde que todas las acciones y comportamientos que tenga en la relación con las víctimas deben estar orientados a la dignificación de estas.
- Tenga presente siempre que los hechos de violencia generan impacto en las personas, por lo que usted debe cuidar sus comportamientos y emociones, para no generar ninguna situación de roce o conflicto que evoque la violencia experimentada.
- Sea consciente de que todo lo que verbalice generará expectativa e impacto en la víctima; por eso, documéntese muy bien antes de emitir un concepto o brindar una orientación inicial.

Grupos étnicos

Colombia reconoce la presencia de tres grupos étnicos en su jurisdicción, expresiones del carácter multiétnico y pluricultural del país: los pueblos indígenas, las comunidades negras, afrocolombianas, raizales y palenqueras y el pueblo Rom. Dicha diversidad étnica y cultural, así como el deber del Estado y de las personas de protegerla



está consagrada en ese gran pacto social que es la Constitución Política de 1991. Así mismo, el orden jurídico reconoce la existencia de instituciones propias que deben ser respetadas, las cuales son expresión, entre otros de sistemas de gobierno y autoridad particulares a cada caso, como se verá más adelante.

Basado en dichos criterios, en el Censo 2005 la población que se auto reconoció como perteneciente a alguno de los grupos étnicos fue del 13,8% (con 87 pueblos identificados en ese momento). De estos, las comunidades negras, afrocolombianas, raizales y palenqueras son la población mayoritaria con 10,4%, seguidos de los indígenas con 3,4% y por los Rom con 0,01%, ver cuadro No. 1, siguiente³:

Cuadro 1 Censo 2005. Pertenencia étnica

Categorías	Casos	%	Acumulado %
Indígena	1.392.623	3,4	3
Rom	4.857	0,01	3
Raizal de San Andrés y Providencia	30.565	0,1	3
Palenquero	7.470	0,0	3
Negro (a), mulato, afrocolombiano	4.273.722	10,3	14
Ninguno de los anteriores	34.898.171	84,2	98
No Informa	860.976	2,1	100
Total	41.468.384	100,0	100

Fuente: Censo General 2005 - Información Básica - DANE – Colombia. Procesado con Redatam+SP, CEPAL/CELADE 2007

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades negras, afros, palenqueras y raizales y pueblos gitanos (Rom). El servidor público debe:

- Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete.
- Si la Entidad cuenta con intérprete, solicitar el apoyo de dicha persona.
- En caso de no ser posible el apoyo del intérprete, hacer entender al peticionario sobre su autorización para grabar la petición por cualquier medio tecnológico.
- Proceder a la grabación.
- Solicitarles los documentos soporte de la petición con gestos.
- Indagar la dirección de respuesta con gestos.
- Consultar el directorio de traductores e intérpretes de lenguas nativas, suministrado por el Ministerio de Cultura, ubicado en la página web del DNP, en el siguiente link:
<https://www.dnp.gov.co/DNP-Redes/Paginas/Informaci%C3%B3n-de-Interes.aspx>.
- Iniciar proceso contractual de acuerdo con la normativa vigente para dar respuesta a la petición en la lengua o dialecto que corresponda.

² Constitución Política, artículos 7 y 8

³ Censo General 2005 - Información Básica - DANE – Colombia. Procesado con Redatam+SP, CEPAL/CELADE 2007



Personas con discapacidad

Para referirse de manera general a la población con discapacidad, se debe usar el término personas con discapacidad, como se plantea en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas y la Ley 1346 de 2009.

“Las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”⁴.

- Conocer los diferentes tipos o categorías de la discapacidad.
- **Discapacidad Sensorial**
No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono aniñado, 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.
- 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. Describir con palabras todas las acciones que se realicen o se vayan a realizar. Ej: estoy recibiendo sus documentos, vamos a llamar a tal funcionario, voy a tomar copia de los documentos, este documento contiene X y Y información, etc.
- 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.

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, mediante el proyecto Convertic, promueve la inclusión y autonomía de 1.2 millones de personas con discapacidad visual en Colombia gracias al uso y apropiación de las TIC, poniendo a disposición de la población en condición de discapacidad visual un software lector de pantalla JAWS y software magnificador MAGIC.

⁴ Artículo 1 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, <http://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>.



El futuro
es de todos

DNP
Departamento
Nacional de Planeación

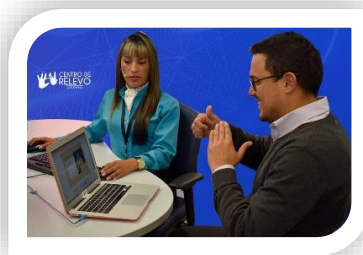
El software lector de pantalla JAWS transforma la información de los sistemas operativos y las aplicaciones en sonido, mientras el software amplificador, MAGIC puede aumentar hasta 16 veces el tamaño de las letras de la pantalla, permitiendo a las personas ciegas y con baja visión, acceder a la información. Ambos aplicativos requieren un computador con S.O Windows.

Con el fin de fortalecer los medios para brindar a accesibilidad a colaboradores del DNP y los ciudadanos que visitan nuestras instalaciones, se realizó solicitud al PNSC, para retomar la instalación de las herramientas, apoyo para establecer contacto con el enlace de Min TIC y el Centro de Relevo para adquirir los permisos y las instalaciones.

El DNP cuenta con la activación de la versión de cada software por parte de la entidad.

- **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.

El DNP cuenta con el SIEL - Servicio de Interpretación en Línea del Centro de Relevo para la atención en canal presencial que, facilita la comunicación entre sordos y oyentes que se encuentran en un mismo espacio al colocar a su disposición un intérprete en línea, al cual pueden acceder desde un computador, una tablet o un celular con conexión a internet y sistema de amplificación de audio y micrófono”.⁵



Fuente Centro de Relevo

- **Atención a 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.

⁵ Centro de Relevo.



- 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.
- **Atención a 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.
- **Atención a 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.
- **Atención a 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.

Guardias de seguridad

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.

ATENCIÓN TELEFÓNICA

Centro de atención y asesoría telefónica que dispone el ciudadano, aprovechando las funcionalidades de voz y texto presente en la línea telefónica fija. Los asesores atienden todas sus inquietudes de forma ágil y eficiente, e informan acerca de los productos, servicios y trámites que ofrecen las Instituciones.



El futuro
es de todos

DNP
Departamento
Nacional de Planeación

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.
- 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, si las hay, dentro y fuera de la ciudad.
- Mecanismos de mejora y disponibilidad de la herramienta.
- El tono de voz: a través de la línea telefónica, el tono de voz proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir.
- El 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: la velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.
- El volumen: 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, a que el ciudadano termine de hablar antes de responder siguiendo el guion 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 su 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.

El DNP cuenta con el relevo de llamadas del Centro de Relevo, herramienta que sirve como relevo de llamadas para atención a través del canal telefónico.

Permite la comunicación telefónica entre una persona sorda y oyente que se encuentran en espacios diferentes



El futuro
es de todos

DNP
Departamento
Nacional de Planeación



Fuente Centro de Relevo

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.

ATENCIÓN VIRTUAL

El Departamento Nacional de Planeación cuenta con un portal único para el ciudadano www.dnp.gov.co el cual sirve de interacción entre el ciudadano y la entidad en marco del cumplimiento de la Estrategia Gobierno en Línea – GEL en sus 6 fases⁶, facilitando de esta manera el acceso a la información pública. Aunado a lo anterior, sirve como mecanismo 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 colocar sus peticiones, quejas, reclamos o sugerencias.

Aplicativo página web, enlace PQRSD

El sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias es una herramienta que puede ser utilizada por los usuarios: ciudadanos externos e internos (colaboradores públicos). Se ingresa por www.dnp.gov.co, en la parte superior derecha opción: Servicio al Ciudadano. Debe ingresar al link: “Consultas, quejas y reclamos”, una vez ingrese debe diligenciar el siguiente formulario: ⁷

⁶ Fase de información, interacción, transacción, transformación y democracia en línea, según “Manual para la implementación de la Estrategia Gobierno En Línea

⁷ Manual ciudadano ayuda para manejo del software de derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones.



El futuro es de todos

DNP Departamento Nacional de Planeación

20 de enero de 2020 05:10:47 PM ESP | ENG |

El futuro es de todos DNP Departamento Nacional de Planeación

DNP Dirección General Normativa Programas Estudios y Publicaciones Sala de Prensa Servicio al Ciudadano

Portal Web DNP | Atención al Ciudadano | Servicio al Ciudadano

Servicio al Ciudadano

La dependencia que recibe y transfiere las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias es Secretaría General.

- Registre su PQRS
- Denuncie Actos de corrupción
- Consulte el Estado de su PQRS
- Notificaciones a terceros
- Informes Servicio al Ciudadano
- Carta Trato Digno y Protocolos de atención al ciudadano
- Trámites y Servicios
- Sistemas de información, Datos Abiertos
- Biblioteca
- Calendario de Eventos
- Trabaje con nosotros
- Conoce la Información del Portal Web DNP
- Preguntas Frecuentes
- Glosario
- Opine sobre el DNP

Posterior a la radicación, el ciudadano podrá consultar el estado de su trámite para hacer seguimiento a su solicitud



El futuro es de todos

DNP Departamento Nacional de Planeación

Correo electrónico: servivioalciudadano@dnp.gov.co

Correo electrónico para presentación de denuncias por actos de corrupción por hechos internos: soytransparente@dnp.gov.co

- 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.
- Seguir lo establecido por la entidad con relación al uso de plantillas y firmas.
- Correos electrónicos de ciudadanos enviados a funcionarios y/o contratistas, deben ser radicados en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, para efectos 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—.
- Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la entidad con la ayuda Sistema de Gestión Documental ORFEO desde la opción respuesta rápida la cual tienen los permisos los webmaster designados por el jefe de la dependencia.
- Analizar si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello al ciudadano.



**El futuro
es de todos**

DNP
Departamento
Nacional de Planeación

Chat institucional (En creación)

- Saludar a quien está conectado al chat virtual: Muy buenos días/tardes/noches, Bienvenido al chat virtual del (nombre de la entidad). Mi nombre es...En que le puedo colaborar?
- Permítanos un momento por favor en línea mientras consultamos su información. • Intervenga y de soluciones al Ciudadano de una manera sencilla.
- Termine sus comunicaciones con frases como “Hasta pronto”, “Gracias por su tiempo”, “Tenga usted un buen día”.

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.

- Sitio web www.dnp.gov.co
- Twitter: https://twitter.com/DNP_Colombia; @DNP_Colombia
- Facebook: <https://www.facebook.com/departamentonacionaldeplaneacion/>
- Google plus
- Youtube: <https://www.youtube.com/channel/UCx25Fx8FD1URCYzIGVyLZ0w>
- Instagram: <https://www.instagram.com/simongaviria/>

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 en el Grupo de Correspondencia, ubicado en la Calle 26 No. 13–19 piso 1, en horario de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m. jornada continua.
- Buzón de sugerencias ubicado en el punto de atención al ciudadano, en la 26 No. 13–19 piso 1, en horario de lunes a viernes 8:30 a.m. a 4:30 p.m. jornada continua.

Para la atención por el Grupo de Correspondencia 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 al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Sr.”, “Sra.”;
- Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlo, recibirlo.
- Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos.



El futuro
es de todos

DNP
Departamento
Nacional de Planeación

- 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.

Buzones de Sugerencias

- Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos y bolígrafos para escribir.
- Diariamente se abrirán los buzones.
- Extraer los formatos diligenciados y registrar en el aplicativo de gestión documental ORFEO.
- Distribuir en las diferentes dependencias, según la competencia.
- Dar una respuesta al ciudadano en los términos de ley.

Notificación a PQRSD radicadas de manera anónima.

De acuerdo con lo señalado por el Artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, el cual prescribe: "...Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente del retiro del aviso...".

Recepción de denuncias

El DNP cuenta con un protocolo al denunciante, publicado con el portal web / Servicio al Ciudadano, donde se encuentra toda la información requerida para radicar una denuncia.

Las denuncias por actos de corrupción, fraude y prácticas prohibidas serán atendidas en el horario de atención al público de lunes a viernes 8:00 a.m. a 4:30 p.m. a través de los diferentes canales de intención así como por el correo electrónico soytransparente@dnpp.gov.co que se dispone para la recepción de las denuncias por actos de corrupción que trata la Ley 1474 de 2011.

GLOSARIO

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

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

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 las entidades de la Administración Pública y del Estado en general.



El futuro
es de todos

DNP
Departamento
Nacional de Planeación

Canal Presencial: espacio físico en el que los ciudadanos y colaboradores 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 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 Telefónico: medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano por medio de las redes 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.

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.

Chat: término proveniente del inglés que en español equivale a “charla”, también usado como cibercharla. Es una comunicación escrita e instantánea a través de Internet y mediante el uso de un software entre dos, tres o más personas, ya sea de manera pública (cualquier usuario puede tener acceso a la conversación) o privada (se comunican dos o más personas).

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).

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.

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.

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.