

PROTOCOLO



GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
CULTURA DEL SERVICIO	5
1. Pautas de comportamiento y atención	5
2. Criterios de calidad	6
3. Atributos del buen servicio	6
EXPECTATIVAS DEL CIUDADANO Y HABILIDADES DEL SERVIDOR PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	8
1. Expectativas del Ciudadano	8
2. Habilidades del servidor para la atención del ciudadano	8
RESPONSABILIDADES DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS	9
1. Bienvenida, recepción e ingreso, permanencia y salida	9
1.1 Ingreso	9
1.2 Registro de Ingreso por ventanilla	10
1.3 Salida	10
2. Presentación personal	10
3. Presentación en los puestos de trabajo	12
BENEFICIOS DE UN SERVICIO AL CIUDADANO INTEGRAL	13
INTERACCIÓN Y COMUNICACIÓN CON LOS CIUDADANOS	13
1. Atención presencial	13
2. Atención virtual	15
2.1 Foros	16
2.2 Redes Sociales Corporativas	16
2.3 Otras Redes Sociales	16
2.4 Correo Electrónico	16
2.5 Recepción PQRS	17
2.6 Canal de denuncias	17

2.7 Chat	18
3. Otros canales.....	18
3.1 Atención telefónica	18
3.2 Buzón de quejas, reclamos y sugerencias	19
3.3 Uso de carteleras.....	20
3.4 Portal Web Corporativo	20
ATENCIÓN DE CASOS ESPECIALES	21
1. Trato a los ciudadanos inconformes	21
2. Respuesta negativa al ciudadano	22
ATENCIÓN DE PERSONAS DIVERSAMENTE HÁBILES, ADULTOS MAYORES, MUJERES GESTANTES Y MADRES CON HIJOS MENORES DE TRES (3) AÑOS.....	23
EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	23
RECOMENDACIONES GENERALES	24
REFERENTE NORMATIVO.....	25
GLOSARIO	27

INTRODUCCIÓN

La Gobernación de Cundinamarca apunta a una Gestión Pública Eficiente, Moderna al Servicio del Ciudadano, por ello el presente Protocolo de Atención al Ciudadano está dirigido a los servidores públicos de la Gobernación de Cundinamarca como una herramienta, una guía para desarrollar una atención de calidad que contribuye a mejorar la gestión que realizada por parte del personal y que se preste una atención integral a los usuarios.

En el encontraré un conjunto de acciones comportamentales estandarizadas, que deben ser acogidas por los servidores públicos de la Gobernación de Cundinamarca para la interacción con sus usuarios, estableciendo la formalidad que se debe seguir por cortesía, diplomacia y practicidad, tanto interna como externamente, es la herramienta fundamental para la generación de una cultura de excelencia en el servicio.

Con el fin de poner en práctica el Protocolo de Atención al Ciudadano es pertinente lograr una dinámica estandarizada frente a la prestación de servicios de manera ordenada, sistemática y coherente con las necesidades de la ciudadanía. El presente documento contiene algunos de los elementos claves a tener en cuenta para la prestación de un excelente servicio y expresan la forma adecuada de dirigirse a los diferentes grupos de ciudadanos que hacen uso de los servicios.

La razón de ser de la administración es la ciudadanía, atendiendo a esta premisa se establece el presente objetivo de la Atención al Ciudadano:

- Recibir, direccionar, informar y atender las solicitudes de los usuarios de la Gobernación de Cundinamarca de manera oportuna, transparente, efectiva y eficiente, mediante el cumplimiento de los requisitos establecidos, con el fin de mejorar la satisfacción de los usuarios

En este sentido debemos tener claridad en ¿para qué el servicio al ciudadano?:

- Para dignificar y mejorar la vida de los cundinamarqueses
- Para fortalecer la gestión de las instituciones de Cundinamarca
- Para contribuir a la consolidación de comportamientos cívicos
- Para promover el desarrollo integral del departamento

El compromiso de los servidores de la Gobernación de Cundinamarca es asumir con la mejor actitud, ánimo y responsabilidad su rol, para que los ciudadanos sientan que la Administración los considera como su verdadera razón de ser.

CULTURA DEL SERVICIO

En la Gobernación de Cundinamarca todos los servidores públicos que interactúan directamente con los usuarios, deben conocer ampliamente los requisitos para ofrecer una atención de calidad. Además, deben saber la importancia que tiene la satisfacción de los usuarios para el cabal cumplimiento de la misión implementando un modelo de desarrollo inteligente. Para conocer los LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN ATENCION AL CIUDADANO la Gobernación de Cundinamarca cuenta con un Sistema Integrado de Gestión y Control (SIGC) el cual es gestionado a través de la Herramienta ISOLUCION, allí se encuentran establecidos los procesos, procedimientos, guías, formatos e instructivos para Atención al Ciudadano.

Para consultar estos procedimientos debe dirigirse a la página Web de la entidad y ubicar el link de MYRTUS, e ingresar con el usuario y contraseña asignados. El compromiso institucional con la calidad del servicio debe ser integral; esto significa que la Gobernación de Cundinamarca debe asegurar la disposición de recursos (humanos y tecnológicos) e infraestructura, para que, además del entendimiento de la finalidad y el conocimiento de los atributos de un buen servicio, se logre un alto grado de asertividad en cada momento de verdad.

A continuación se describen los elementos referentes de la cultura del buen servicio en la Gobernación de Cundinamarca:

1. Pautas de comportamiento y atención

ACTITUD: La mejor disposición de ánimo expresada en comportamientos verbales y corporales que generen confianza en quien solicita el servicio.

BUEN TRATO: Se refiere al comportamiento verbal manifestado en el tono de voz y la amabilidad, que le asegure al ciudadano su percepción como una persona digna.

PREOCUPACIÓN Y RESPETO POR EL CIUDADANO: El ciudadano debe tener una percepción inmediata de la calidad del servicio prestado y que es una prioridad para el funcionario colaborar en la solución de sus inquietudes

LA IMPORTANCIA DE CUMPLIR CON “MI ROL”: Independientemente de mi rol en la Gobernación, YO debo sentir espontánea y sinceramente que un servicio de calidad es también MI responsabilidad.

ACTITUD DE SERVICIO: Es la disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; pensando como el ciudadano, conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado.

ACTITUD DE SERVICIO ENTRE SERVIDORES: Para una cultura del buen servicio, la solidaridad y el trabajo cooperativo deben ser una constante en el día a día.

2. Criterios de calidad

Quien recibe la prestación del servicio deberá percibir en forma inmediata:

- Que se le trata con respeto
- Que su necesidad ha sido entendida
- Que el plazo para la respuesta a sus requerimientos está claramente definido
- Que el servicio recibido puede ser calificado como de alta la calidad

3. Atributos del buen servicio

Cuando hablamos de atributos nos referimos a las cualidades y/o características pertinentes de un servicio integral y efectivo al ciudadano. Estas características del servicio al ciudadano, propias de la naturaleza en la Gobernación de Cundinamarca son:

Confiable: Que provenga de personas que generen seguridad en los ciudadanos, que la información que se entrega conste en documentos cuya vigencia no esté en discusión y no haya sido suministrada con reservas o salvedades.

Amable: Que la información suministrada por parte de los servidores de la Gobernación a los usuarios de los tramites o servicios sea entregada de forma respetuosa, gentil y honesta, dándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con la situación por la que acuden a laEntidad.

Digno: Que la atención al ciudadano(a) sea acorde con la condición humana, cualquiera sea su posición, directivo de entidad, servidor público de nivel asesor, profesional, asistencial, técnico o el ciudadano(a) con expectativa de obtener respuesta a su petición.

Efectivo: Que la atención brindada sea ágil y coherente con lo que es objeto de solicitud, requerimiento o petición y que aunque no solucione de fondo la misma, sea un instrumento para lograr finalmente la respuesta esperada.

Oportuno: Responder en el tiempo establecido, y en el instante requerido.

Informativo: La Atención al Ciudadano debe contribuir a la cualificación de los ciudadanos respecto de sus derechos, según la función misional de la Gobernación de Cundinamarca, sus competencias y alcance, en tanto que es un multiplicador por excelencia de la buena o deficiente percepción que se tenga del servicio prestado.

Actualizado: La Atención al Ciudadano debe responder a las necesidades vigentes de la población cundinamarquesa.

Adaptable: La atención debe adaptarse a las necesidades de los ciudadanos, para que éstos se sientan cómodamente atendidos.

Solidario: El ciudadano debe sentir que es importante y que su inquietud será atendida de la mejor forma posible. El servidor deberá ponerse en el lugar del ciudadano para entender su necesidad y ayudar en la solución.

Responsable: El servidor público de la Gobernación de Cundinamarca, debe estar preparado para suministrar información a los ciudadanos, estar actualizado y enterado de los criterios adoptados por la Gobernación en los asuntos de consulta permanente.

Cercano: Que nuestros ciudadanos sientan familiaridad y confianza de interactuar con la entidad. Que reconozcan en la Gobernación de Cundinamarca un espacio de puertas abiertas, que puedan llegar y sentirse como en su casa, sin importar su lugar de procedencia.

Respetuoso: El ciudadano debe sentir que es reconocido y valorado sin que se desconozcan sus diferencias.

Empático: El servidor público de la Gobernación de Cundinamarca, percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar.

Incluyente: La atención debe ser de calidad para todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones.

Actitud de amabilidad y apertura: Que la atención suministrada a los ciudadanos de nuestros servicios sea respetuosa, gentil y honesta, inicia con una bienvenida y un saludo que permita la acogida al Ciudadano, de tal forma que este se sienta importante y reconocido como persona, digna de respeto, confianza, el cual deberá ser escuchado y contestado por los funcionarios, quienes brindaran orientación al servicio que solicite.

EXPECTATIVAS DEL CIUDADANO Y HABILIDADES DEL SERVIDOR PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

1. Expectativas del Ciudadano

La formulación de un protocolo de servicio para los ciudadanos, no se fundamenta solamente en las percepciones, conocimientos y directrices de los servidores públicos sobre lo que debería ser una atención integral y efectiva, sino que se debe sustentar en una identificación precisa de las expectativas y requisitos de los usuarios como son:

- Recibir un trato respetuoso y considerado
- Garantizar atención personal al público en los horarios establecidos por la entidad.
- Ser atendidos diligentemente sin distinción
- Recibir para la atención ordenada de peticiones, quejas, denuncias o reclamos un servicio eficiente acorde con sus necesidades.
- Que se le respeten sus derechos como ciudadanos

2. Habilidades del servidor para la atención del ciudadano

En ese sentido, la calidad de un servicio se determina según el grado de cumplimiento de dichos requisitos o expectativas. A continuación, se mencionan los principales elementos que se deben tener en cuenta para la prestación de un servicio integral:



El servidor público posee unas habilidades para interactuar con el ciudadano que van desde la sensibilidad, la comprensión, tolerancia, persuasión, capacidad de escucha, autocontrol y creatividad son aptitudes que le aseguran el cumplimiento de las expectativas de los ciudadanos referente al servicio.

RESPONSABILIDADES DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS

La atención en la Gobernación de Cundinamarca comienza desde el momento mismo en que un ciudadano ingresa a nuestras instalaciones. Es importante resaltar que el primer contacto de los ciudadanos es con el personal de recepción y vigilancia. Son ellos quienes en gran medida determinan el primer momento de verdad del servicio, generando así un impacto relevante sobre la institución.

El conocimiento y aplicación de las pautas de bienvenida, ingreso y orientación, son de vital importancia para que el impacto sea favorable. Acciones y/o actitudes como mal humor, mostrar un carácter fuerte o severo, gritar, no saludar, el uso de audífonos, muestran falta de respeto y consideración hacia los usuarios y desfavorece las definiciones y principios con respecto al servicio al ciudadano.

Para el cumplimiento de los fines de la calidad en el servicio, los servidores públicos deben seguir las siguientes pautas, para la estandarización de la forma de expresar la Atención al Ciudadano y contribuir de esta manera a la generación de una cultura del servicio en la Gobernación de Cundinamarca:

1. Bienvenida, recepción e ingreso, permanencia y salida

1.1 Ingreso

Los grupos de vigilancia y de recepción en ventanilla deben demostrar amabilidad en su atención. Las personas encargadas de la vigilancia deben evitar preguntar a las personas para dónde van o a quién buscan pues esta información deberá ser suministrada cuando se haga el registro correspondiente en ventanilla.

Para la revisión de maletines, paquetes o demás efectos personales, al ingreso o a la salida de los ciudadanos, se les deberá informar, de manera cordial, sobre la necesidad de hacerlo, para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en las instalaciones de la Gobernación de Cundinamarca.

El ingreso de equipos de cómputo, fotografía y video, así como herramientas para el uso de trabajos internos, debe ser debidamente registrado en la minuta de vigilancia para evitar ingreso y retiro de elementos no autorizados. Se debe hacer de manera ágil y amable para evitar represamientos en la entrada y retrasos de los usuarios y servidores en el desplazamiento hacia su destino. Se debe informar que es por seguridad y protección de sus propios elementos.

Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerque al sitio de ingreso

- Dar saludo de bienvenida, en lo posible sin esperar que sean los ciudadanos quienes saluden primero. Ejemplo: buenos días, buenas tardes, (mi nombre y apellido)...¿en qué puedo servirle?. Asegúrese de que sea un trato formal, espontáneo y sincero.
- Realizar la revisión y registro de equipos.

- Indicar al ciudadano el número de registro.
- Despedir al ciudadano.

1.2 Registro de Ingreso por ventanilla

El registro de ingreso corresponde principalmente a la atención suministrada en ventanilla. Es allí donde se debe dar la primera orientación al usuario acerca de cómo y a dónde dirigirse dentro de las instalaciones de la Gobernación. Se debe contar con paciencia y tolerancia para tratar con diferentes tipos de personalidades, niveles de escolaridad y entendimiento.

Se le preguntará al ciudadano hacia dónde se dirige y se le dirá en tono amable, si debe esperar. Posteriormente se le indicará a dónde debe dirigirse. (En la inducción al personal de vigilancia y ventanilla se capacitará ampliamente sobre la distribución locativa y los servicios de la Gobernación de Cundinamarca, para una orientación inicial más efectiva)

Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerque al sitio de ingreso.

- Dar saludo de bienvenida, en lo posible sin esperar que sean los ciudadanos quienes saluden primero. Ejemplo: buenos días, buenas tardes, (mi nombre y apellido)... ¿en qué puedo servirle?. Asegúrese que sea un trato formal, espontáneo y sincero.
- Solicitar al ciudadano un documento preferiblemente la cédula de ciudadanía o documento con foto.
- Indicarle al ciudadano el lugar exacto a dónde se debe dirigir y asegurarse que ha comprendido correctamente.
- Durante la permanencia de los usuarios dentro del complejo arquitectónico, el personal de vigilancia les brindará orientación.

1.3 Salida

La salida corresponde a concluir la visita a la entidad, dándose allí la última orientación al visitante

- Es de igual importancia que el saludo, en lo posible sin esperar que sean los ciudadanos quienes lo hagan, dirigirse a la persona de manera cortés y respetuosa solicitándole permita realizar revisión de los implementos que lleve
- En caso de haber ingresado equipos se verificará de acuerdo al número de registro. Se despedirá diciendo “Muchas gracias por contar con la Gobernación de Cundinamarca, fue un gusto atenderlo”

2 Presentación personal

La presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la entidad. Por eso, es importante que la apariencia personal de los servidores del grupo de atención al ciudadano y de las diferentes personas que atienden al usuario en la Gobernación de Cundinamarca sea sobria, discreta, que genere confianza y tranquilidad, sensación de orden y limpieza, acorde para el rol que se desempeña y que guarde adecuadamente la imagen

institucional, para finalmente causar una buena impresión. La identificación siempre debe estar visible.

Recomendaciones

- A. Para las mujeres lo recomendado es usar
- Pantalón formal, falda o vestido a la altura de la rodilla.
 - Por seguridad y salud, usar zapatos de tacón bajo o mediano, máximo de 7cms.
 - Accesorios discretos (aretes, collares, pulseras y anillos).
 - El maquillaje debe ser natural, reflejando una imagen sobria y agradable.
 - Las servidoras nunca deberán maquillarse ni retocarse en el sitio de trabajo a la vista de la ciudadanía.
- B. Evitar usar:
- Prendas muy apretadas o ajustadas al cuerpo, y abstenerse de usar faldas muy cortas.
 - Prendas transparentes o que dejen al descubierto abdomen y caderas
 - Escotes pronunciados.
 - Gorros, sombreros o capotas excepto prendas institucionales.
 - Ropa sucia o en mal estado.



- C. Para los hombres lo recomendado es usar:
- Traje de corbata, camisa, blazer.
 - Tener en cuenta que el atuendo del caballero debe estar acorde con el desempeño de sus labores.
 - Para los cargos que tengan contacto con el usuario, procurar vestir de manera formal.



D. Evitar usar:

- Camisa por fuera del pantalón.
- Camisetas alusivas a equipos deportivos u otras instituciones
- Sudaderas.
- Tenis.
- Gorros, sombreros o capotas exepcto prendas institucionales.

E. Otras consideraciones generales

- Usar siempre, sin excepción, de manera visible el carné que los identifica como servidores de la Gobernación de Cundinamarca.
- Hombres y mujeres deben mantener el cabello y manos arregladas y limpias.
- en caso de adoptar una forma institucional de vestir, se deberá portar el uniforme de acuerdo con las políticas institucionales para tal fin.

3 Presentación en los puestos de trabajo

La imagen y el cuidado de los espacios físicos donde trabajamos y en especial aquellos donde se producen los momentos de verdad con los usuarios, tienen una incidencia significativa en la percepción del ciudadano sobre la calidad del servicio; el orden, la limpieza, la clasificación, el archivo de la información, y la apariencia de un ambiente sobrio y bien dispuesto serán fundamentales al momento de la interacción entre servidores públicos y usuarios.

Paso a paso...

- Aprovechar al máximo la luz natural
- Los medios audiovisuales como carteleras deben ser usados de manera proporcional al lugar de trabajo y siempre relacionadas con temas institucionales o laborales.
- Elementos de propiedad del servidor como maletines, chaquetas, abrigos, bolsos y demás elementos personales deben ser dispuestos fuera de la vista del ciudadano.
- Evitar tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo.
- No se deben consumir, ni mantener a la vista de los ciudadanos comidas y bebidas en los puestos de trabajo.
- Los documentos resultantes de la interacción con el ciudadano deben ser archivados lo antes posible, cuando se trate de un archivo temporal.
- Se debe contar con los elementos de oficina y equipos necesarios para la prestación del servicio.

NOTA GENERAL

Cada día y antes del inicio de la jornada laboral, el personal de servicios generales de la Gobernación deberá asear el piso y limpiar las áreas de servicio al ciudadano, los escritorios, puertas, sillas, computadores y teléfonos. Los funcionarios contribuirán a mantener el orden de los mismos, debe asegurar la disposición de un ambiente agradable a través del aseo, orden y correcta distribución de mobiliarios y accesorios en las áreas y puestos de trabajo.

BENEFICIOS DE UN SERVICIO AL CIUDADANO INTEGRAL

Todas las acciones aplicadas, bajo los criterios de un buen Servicio al Ciudadano generarán a la Gobernación de Cundinamarca:

- Posicionamiento de la Imagen corporativa
- Construcción de la Calidad en el Servicio
- Oportunidades de mejora continúa
- Aumento de la credibilidad institucional

INTERACCIÓN Y COMUNICACIÓN CON LOS CIUDADANOS

La entidad cuenta con canales de información e interacción que a continuación nos permitimos describir:

1. Atención presencial

La atención presencial y personalizada se prestará tanto en la sede central como en las actividades que apunten a la desconcentración del servicio, con la finalidad de romper las barreras de acceso y con las que se pretende acercar la oferta institucional a la ciudadanía. Por medio de esta modalidad se genera un impacto mayor en la percepción y prestación del servicio.

La atención personalizada de los usuarios tiene en cuenta:

4.1 Durante la atención

- Hacer contacto visual amable con el ciudadano desde el momento en que se acerque
- Saludar al ciudadano de inmediato, de manera cordial, siguiendo como mínimo estas orientaciones: "Buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido...). En qué puedo servirle?", y sin esperar a que sean ellos quienes saluden primero.
- Dar al ciudadano una atención completa y de forma exclusiva durante el tiempo del contacto.
- En caso de no ser de su competencia la respuesta, indicar y de ser posible acompañar al usuario al lugar donde le darán respuesta efectiva a su solicitud / inquietud.
- Manifestar claramente las restricciones sobre la información. (información que no pueda ser entregada, impresiones, fechas, etc.).
- Evitar tener charlas con otros servidores, que desvíen la atención sobre la necesidad específica del usuario.

- Ser creativo para resolver los inconvenientes que se presenten.
- Hacer que los últimos instantes cuenten para entregar un servicio satisfactorio.
- Finalizar el servicio con una despedida cordial, recordándole el nombre de la persona que lo atendió.

4.2 Manejo efectivo de las situaciones que se puedan presentar durante la atención personalizada al ciudadano.

Evento No.1

Si por cualquier motivo, el servidor debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el ciudadano o alguna situación externa que amerite su ausencia, el servidor debe:

- Explicar al ciudadano su motivo de ausencia, pedirle que espere y darle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- Antes de retirarse espere a que el ciudadano conteste sobre la excusa presentada por usted.
- Realizar la gestión en el menor tiempo posible.
- Al regresar al punto diga: "Gracias por esperar".

Evento No. 2

Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta en este sitio, sino en otra oficina o dependencia de la Gobernación, o por un servidor que se encuentre en otra dependencia, establezca contacto con el servidor responsable e infórmele el nombre del ciudadano y el contenido de su solicitud, para que éste lo reciba de manera apropiada y acopie los datos necesarios para resolver su inquietud.

Acto seguido indique al ciudadano el sitio al que debe dirigirse, la hora y la persona que lo atenderá. Si es posible en el momento, acompañe al usuario hasta el lugar donde será atendido.

Evento No. 3

Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata:

- Explique amablemente y en buen tono la razón de la demora.
- Informe la fecha aproximada en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.
- Finalice el contacto adecuadamente.
- Retroaliméntelo al ciudadano sobre el resultado de la atención.
- Pregunte: "¿Hay algo más en que pueda servirle?"
- Agradezca al ciudadano el habernos dado la oportunidad de servirle.
- Deje por escrito las tareas pendientes.
- Haga seguimiento hasta que se dé respuesta al ciudadano.

Evento No. 4

Si la pregunta del ciudadano debe ser respondida por servidores de un área diferente al grupo de atención al ciudadano, éstos deben estar en disposición de suministrar la información específica que la persona requiere.

Es importante señalar que una de las alternativas para evitar que los servidores del grupo de atención al ciudadano deban acudir a los responsables de la información, es la puesta en marcha de sistemas de información y sistemas de gestión documental, actualizados y de fácil accesibilidad.

Cuando sea necesario trasladar la persona o la consulta, se deberá seguir los siguientes pasos:

- Si se trata de comunicación telefónica interna, en la dependencia destinataria de la consulta, se deberá contestar antes del tercer timbre, máxime si se cuenta con la opción de llamada en espera que permite identificar a quien llama. Lo contrario hace que el ciudadano se desespere y que el responsable de su atención, se desubique y muestre desconcierto frente al ciudadano.
- Quien atiende deberá abstenerse de mostrar molestia frente al requerimiento que se le hace, o de dar respuestas como “dígame que espere” no obstante estar el plazo vencido, o “estoy ocupado llame más tarde”, en tanto que estas respuestas se reflejan en la disposición de quien está atendiendo al ciudadano.

2. Atención virtual

Durante la atención virtual el servidor público deberá dirigirse al ciudadano de la siguiente manera:

- Saludar al ciudadano de inmediato, de manera cordial, siguiendo como mínimo estas orientaciones: "Buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido...). En qué puedo servirle?"
- Dar al ciudadano una atención completa y de forma exclusiva durante el tiempo del contacto.
- En caso de no ser de su competencia la respuesta, indicar al usuario al lugar donde le darán respuesta efectiva a su solicitud / inquietud.
- Manifestar claramente las restricciones sobre la información. (información que no pueda ser entregada, impresiones, fechas, etc.).
- Evitar tener charlas con otros servidores, que desvíen la atención sobre la necesidad específica del usuario.
- Ser creativo para resolver los inconvenientes que se presenten.
- Hacer que los últimos instantes cuenten para entregar un servicio satisfactorio.
- Finalizar el servicio con una despedida cordial, recordándole el nombre de la persona que lo atendió.

Los canales de atención virtual con los que cuenta la Gobernación de Cundinamarca son los siguientes:

2.1 Foros

Espacio de comunicación y trabajo colaborativo, donde se facilita la participación ciudadana mediante un dialogo asíncrono y reflexivo en líneas temáticas específicas, permitiendo el intercambio de mensajes entre la administración departamental y la ciudadanía para la construcción de una visión en común:

2.2 Redes Sociales Corporativas

CUNDINET, es un espacio de interacción social para colaborar, compartir conocimiento y difundir acciones, tanto interna como externamente de la Gobernación y sus entidades, creando una comunicación fluida y bidireccional para conectar personas que comparten intereses o actividades similares.



2.3 Otras Redes Sociales

Conéctate con la gobernación de Cundinamarca de manera virtual e interactúa con los contenidos sobre intereses: trabajo, salud, educación, agricultura, gobierno en línea, etc. Es importante mencionar que estos canales son de carácter informativos y cuentan con una guía para su manejo. Encuétranos en:

Youtube, Facebook, Twitter



2.4 Correo Electrónico

El uso del correo electrónico o e-mail para la atención al usuario es una alternativa que complementa y facilita las formas de interacción con el usuario, en especial con el usuario interno. Entre las principales ventajas de su uso se destacan:

- Reduce los tiempos de respuesta entre los usuarios al momento de enviar y recibir información.
- Agiliza las tareas cotidianas de las áreas dentro de la Gobernación de Cundinamarca.

- Es un medio eficiente de comunicación entre áreas.
- Evita el uso innecesario de papel.
- Permite generar una buena administración del tiempo. Para su uso es necesario tener en cuenta:

No olvide:

- Limitar la longitud de la firma. Máximo tres líneas.
- No escribir en mayúsculas sostenidas en mensajes completos. Dificulta la lectura y denota un tono alto de voz.
- Establecer un formato a los mensajes, agradable a la vista y fácilmente legible.
- No utilizar contenidos ofensivos y/o discriminatorios.
- Dejar una línea en blanco entre párrafos; no escribir frases muy largas, y revisar su ortografía y gramática antes de enviar el mensaje.
- Contestar la solicitud en un plazo de tiempo razonable.
- Los adjuntos deben estar en formatos que se puedan abrir con facilidad.
- Saludar y despedirse de manera formal.
- No enviar correos masivos; si envía por necesidad un correo a una lista de personas, coloque su dirección en el campo de Copia Oculta (CCO)
- El correo electrónico debe tener un título que refleje el contenido del mensaje.
- Si piensa que la importancia de un mensaje lo justifica, conteste inmediatamente.
- En un correo electrónico formal no incluya emoticones*. (ícono, figura simbólica o signo que refleja las emociones y vivencias de las personas).
- Utilizar asteriscos y subrayados para destacar el texto que sea de interés. Sirven para enfatizar palabras y mejorar la legibilidad en muchos casos.
- Asegurarse de que la dirección de correo del destinatario esté correctamente escrita.
- Enviar solo lo que le quiere comunicar o lo que le han pedido.
- Llenar siempre el asunto del mensaje.
- Escribir un saludo, un cuerpo y una despedida, como haría en una carta tradicional.
- Tener cuidado con la ortografía y con las contracciones de palabras.
- Si ha mantenido algún otro mensaje con el destinatario del mismo, puede dejar el texto anterior debajo del que usted escriba para recordar detalles o puntos importantes o de interés.

2.5 Recepción PQRS

El sistema PQRS (Peticiónes Quejas, Reclamos y sugerencias) es un link ubicado en el portal Web Corporativo, en el cual los ciudadanos pueden radicar sus PQRS y anexar los documentos que considere pertinentes, dicho requerimiento recibirá un consecutivo único con el cual puede realizar seguimiento las 24 horas del día.

2.6 Canal de denuncias

Espacio generado como forma de mitigar la corrupción en la administración de los recursos, los ciudadanos a través de este canal pueden dar a conocer las irregularidades que se presenten en la prestación del servicio.

2.7 Chat

El Sistema de Atención en Línea (CHAT) de la Gobernación de Cundinamarca, permite al CIUDADANO establecer contacto en tiempo real con funcionarios de la entidad, en los horarios y temas establecidos en la parte derecha de esta página.

3. Otros canales

3.1 Atención telefónica

El teléfono se constituye en una herramienta de gran ayuda para la interacción con usuarios internos y externos de los servicios. A través de este medio, se puede ofrecer un servicio rápido, oportuno, efectivo, amable y con alta posibilidad de lograr una satisfacción significativa del usuario, con la opción llamada en espera usted puede interrumpir la llamada con su interlocutor, le dirá que va a atender otra entrante que ya regresa con él y al nuevo ciudadano le dirá que lo espere unos minutos, mientras termina de atender la anterior consulta.

Paso a paso...

- Asegúrese que su teléfono tenga el volumen adecuado.
- Se debe contestar el teléfono antes del tercer timbre.
- Salude a quien llama con la siguiente fórmula: "Gobernación de Cundinamarca. Buenos días/tardes, habla (nombre y apellido)....., ¿en qué puedo servirle?"
- Dedíquese exclusivamente a la atención del ciudadano, no lo interrumpa constantemente, ni hable con sus compañeros mientras conversa con su interlocutor.
- El área de atención telefónica debe estar desprovista de elementos que generen ruido, que sean distractores o generen interrupciones como radios, celulares, ya que se constituye en falta de respeto hacia el ciudadano que se está comunicando con la Gobernación.
- No "entre en confianza" con el usuario en la otra línea, especialmente si se trata de un desconocido, y nunca le diga palabras afectuosas o familiares.
- Diríjase a quien le habla telefónicamente: "usted....."
- Plantee su respuesta en términos claros y positivos. Use un tono de voz moderado. La actitud también se percibe telefónicamente.
- Evite proporcionar información no solicitada y entrar en conversaciones innecesarias. Infórmele al ciudadano a dónde le va a transferir la llamada.
- Trate a sus compañeros de trabajo (usuarios internos) con la misma cortesía telefónica que brinda a sus usuarios externos.

Manejo efectivo de las situaciones que se puedan presentar durante la atención telefónica al ciudadano (únicamente para llamadas transferidas a las oficinas)

Evento No. 1

Si en desarrollo de la llamada debe hacer que el ciudadano espere:

Explíquese la razón y dele un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.

- Excútese y solicite permiso antes de hacerlo esperar.
- Espere a que el ciudadano le conteste.
- Al volver a tomar la llamada diga: "Muchas gracias por esperar".
- Si la espera es de uno (1) a tres (3) minutos, dé la opción al ciudadano de esperar en la línea o devolverle usted la llamada posteriormente.
- Si la espera es de más de tres (3) minutos, pida al ciudadano su número telefónico y dígame que lo llamará
- Si el ciudadano acepta esperar un tiempo largo en la línea, retome la llamada cada cierto tiempo prudencial y explíquese que está siguiendo el curso de su necesidad.

Evento No. 2

Transferencia de llamadas:

- Explique al ciudadano la razón para transferir la llamada.
- Pregúntele al ciudadano si tiene o no inconveniente en que lo haga.
- Dígame a la persona a quien le transfiere la llamada el nombre de quien llama y el asunto.
- La persona que recibe la llamada debe abstenerse de contestar de mal humor o de suministrar respuestas equivocadas o que desconcierten.
- Asegúrese de no colgar hasta que alguien conteste la llamada transferida, lo que debe suceder antes del tercer timbre.

Termine la llamada adecuadamente:

- Resúmale al ciudadano lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente y pregúntele "¿Hay algo más en que pueda servirle?"
- Agradezca al ciudadano el haber dado la oportunidad de servirle.
- Permita al ciudadano colgar primero.
- Deje por escrito las tareas pendientes.
- Haga seguimiento hasta que se dé respuesta al ciudadano.

3.2 Buzón de quejas, reclamos y sugerencias

La utilización del buzón de sugerencias se orienta a:

- Generar espacios de participación a la Ciudadanía.
- Conocer la percepción de la ciudadanía, acerca de la calidad de los servicios ofrecidos en la Gobernación de Cundinamarca.
- Obtener retroalimentación de los usuarios para el análisis y la aplicación de los correctivos pertinentes y emprender las acciones de mejoramiento continuo.

Características generales del buzón:

- Debe estar ubicado en un lugar visible, preferiblemente cerca de los puntos de Atención al Ciudadano de la Gobernación de Cundinamarca.

- Siempre debe estar provisto de un formato estándar de sugerencias, quejas y reclamos.
- Debe estar provisto de un esfero y un lugar que facilite la escritura del ciudadano.

Serán revisados semanalmente por servidores públicos de la oficina de Servicio al Ciudadano en compañía de un funcionario de la Oficina de Control Interno, a fin de conocer las inquietudes y sugerencias sobre los servicios que ofrece la Gobernación de Cundinamarca.

3.3 Uso de carteleras

Las carteleras son espacios para exponer la información que se quiere dar a conocer de manera generalizada, es importante cumplir con especificaciones puntuales a la hora de adicionar cualquier material. Las principales especificaciones son:

- Información clara y gráficos de rápida y amena lectura.
- Servicios e instituciones de la Gobernación de Cundinamarca.
- Direccionamiento estratégico (misión, visión, y estructura axiológica).
- Noticias de la Administración Departamental.
- Deberes y derechos de la ciudadanía.
- Espacios de participación ciudadana.
- Divulgación de nuevos métodos y medios de atención al usuario
- Publicación de los horarios de atención al usuario y asegurar la prestación continuada del servicio en horario establecido por la entidad.

3.4 Portal Web Corporativo

Cuenta: www.cundinamarca.gov.co En concordancia con las orientaciones del Gobierno Nacional para la reducción y simplificación de trámites en las instituciones públicas, y la utilización de las tecnologías de información para descongestionar las instituciones y lograr mayor efectividad en los procesos, la Gobernación de Cundinamarca cuenta con varios sitios para la comunicación y atención al ciudadano.

El portal web corporativo de la gobernación de Cundinamarca www.cundinamarca.gov.co, ofrece al usuario de forma fácil e integrada, el acceso a una serie de recursos y de servicios relacionados con la gestión administrativa del departamento y sus entidades. Incluye: noticias, normatividad, estadísticas, políticas, trámites, servicios, etc. Principalmente busca resolver las necesidades de información específica de un tema en particular.

ATENCIÓN DE CASOS ESPECIALES

1. Trato a los ciudadanos inconformes

Un ciudadano o usuario inconforme con la prestación de los servicios, o con las respuestas recibidas a sus solicitudes, es un ciudadano que podrá llevarse una percepción errada de la gestión. Es importante recordar que una respuesta desfavorable hacia los ciudadanos no necesariamente implica una prestación del servicio deficiente. Para asegurar mayor objetividad en la prestación de los servicios, los usuarios inconformes deben tener un trato especial, para lo cual todos los servidores públicos deben estar preparados, conocer las acciones a seguir, y de esta manera asegurar la efectividad y la asertividad en la interacción.

Para el efecto, lo primero que se debe hacer, es identificar el estado de ánimo y de inconformidad del ciudadano para definir el tratamiento que debe darse.

Estado anímico del ciudadano y tratamiento: El ciudadano está inconforme con la información suministrada por considerar que es una injusticia. La entiende pero está en desacuerdo, se aprecia malhumorado y levanta la voz, puede incluso llegar a ser grosero.

- Cuando el grupo de atención al ciudadano se encuentre en esta situación, debe dejar que el ciudadano se desahogue, sin interrumpirlo, mirarlo fijamente y asentir de vez en cuando para que se sienta comprendido.
- Cuando termine, dígame que “entiende su situación”, pero que ésta no es responsabilidad de la Gobernación de Cundinamarca, o que siéndolo no hay otra posibilidad de actuación. En lo posible, otra persona del grupo deberá acercarse al ciudadano, para mostrarle solidaridad y disposición para ayudarlo en su problema.
- Si el ciudadano persiste en su malestar, deberá escalar el problema a una instancia con mayor poder decisorio o con mayor experiencia y conocimiento en este tipo de asuntos para que allí se finalice adecuadamente la conversación con el ciudadano.

Inconforme con la información suministrada por falta de entendimiento. Se aprecia confundido con lo que se le dice y pide en repetidas oportunidades una explicación.

- La persona del grupo de atención al ciudadano, deberá pedirle al ciudadano, en tono calmado y comprensivo, que permanezca en silencio por un momento, y le hará un recuento de la conversación, resumirá claramente la inquietud presentada y acto seguido reiterará lentamente la respuesta. En caso de ser posible, usará lápiz y papel para ir ilustrando al ciudadano sobre la respuesta conferida.
- Cuando el grupo de atención al ciudadano se encuentre en esta situación, deberá dejar que el ciudadano se desahogue. Decirle que “entiende su situación” y que la información que se le ha dado, si bien lo afecta, es acorde con las normas legales y a partir del

conocimiento de los hechos, resumirlos y animarlo a tomar otras alternativas mediatas o inmediatas y mostrarle el lado positivo de la decisión adoptada en su caso.

Siempre tenga en cuenta, lo siguiente:

- Nunca deje de pensar: ¿Qué necesita este ciudadano? ¿Cómo puedo satisfacer esa necesidad? Pida al ciudadano que se calme.
- Asuma objetivamente la situación, entienda que lo que sucede no es en contra suya.
- En la solución al inconveniente NUNCA se comprometa con algo que no pueda cumplir.
- Si usted mantiene una posición serena podrá controlar la situación y calmar al ciudadano

SITUACIONES DE DIFÍCIL MANEJO Y ALTAPRESIÓN

Ante situaciones de dificultad en la relación con el ciudadano, quien presta el servicio debe actuar con serenidad, respeto, paciencia, perseverancia y eficacia dirigida hacia la prestación de un buen servicio.

2. Respuesta negativa al ciudadano

Los ciudadanos por lo general acuden a la Gobernación de Cundinamarca buscando una respuesta positiva para la solución de sus requerimientos. No obstante en muchas ocasiones esta opción no es posible porque la solución no depende directamente de la Gobernación, sino que requiere de la intervención de otras instancias, o incluso de otras instituciones o fallos de entidades de la rama judicial.

En estos casos, el Grupo de Atención al Ciudadano, realizará el siguiente procedimiento:

- Ofrecer disculpas al ciudadano por los inconvenientes que la imposibilidad de respuesta positiva le puedan ocasionar.
- Exponer alternativas, que aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, puedan ayudar a dar una solución aceptable a la situación.
- Indicar al ciudadano una posible acción a realizar, por ejemplo, "Lo que usted puede hacer es..." y recomiende, en caso de ser posible, una solución temporal pronta o ciertas medidas que el ciudadano pueda tomar en el futuro para evitar que la situación se repita.
- Agradecer al ciudadano su comprensión.
- Para dar una respuesta negativa se debe tener plena claridad del asunto sometido a su consideración, así como de la certeza de que no haya alternativa de solución.

ATENCIÓN DE PERSONAS DIVERSAMENTE HÁBILES, ADULTOS MAYORES, MUJERES GESTANTES Y MADRES CON HIJOS MENORES DE TRES (3) AÑOS.

En el marco de lo establecido en el artículo 13 del decreto 019 de 2012, los servidores de Atención al Ciudadano deben tener claridad respecto a la forma de atender a los ciudadanos que presenten alguna de las condiciones mencionadas en el presente capítulo-. Por tanto:

El encargado de la vigilancia deberá hacerlos ingresar inmediatamente al punto de registro, donde deberán ser atendidos prioritariamente y dirigidos con el servidor que le brindará atención.

- El servidor deberá darle una amable bienvenida al ciudadano. Saludar siguiendo la fórmula: "Buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido)... ¿en qué puedo servirle?".
- Averiguar el servicio requerido, usar los mecanismos a su alcance para entender al ciudadano y ayudarlo a expresarse, sin incurrir en interpretaciones que puedan llevar a equívocos.
- Disponer lo pertinente para dar prioridad en atención a la persona. Si el estado físico particular de la persona lo requiere, ubíquese cerca para quedar al mismo lado del ciudadano.
- Tener consideración con la situación particular que lleva al ciudadano a la Gobernación de Cundinamarca, dar todas las explicaciones que se requieran, si es necesario escribir lo que se ha manifestado verbalmente y demorar lo menos posible en la prestación del servicio.
- Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el ciudadano, o si la solución a la solicitud del ciudadano está en manos de otro servidor de la Gobernación de Cundinamarca o no puede hacerse de forma inmediata o se debe remitir el ciudadano a otro sitio, agote los pasos previstos en el numeral de atención personalizada.
- Si la condición particular del ciudadano lo requiere, busque una persona que conozca la lengua de señas o que pueda darse a entender con mayor facilidad.
- Permanezca siempre al lado del ciudadano en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegúrese que alguno de sus compañeros esté atento a remplazarlo durante su ausencia.

EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Al finalizar el procedimiento de atención al ciudadano, ya sea mediante atención personalizada, telefónica o virtual, y se haya dado cierre a la misma de manera definitiva en el sistema, se debe evaluar el grado de satisfacción del ciudadano con el trámite dado al requerimiento, en términos de oportunidad e idoneidad de la respuesta.

Para los efectos anteriores, la Gobernación de Cundinamarca, al final de cada proceso de atención presencial, telefónica o virtual, realizará una encuesta a los ciudadanos que deberá aplicarse de manera general así:

Para la atención personalizada y telefónica: La entidad cuenta con indicadores que permiten medir la satisfacción del ciudadano. Periódicamente se realizará el análisis y presentará un informe para la consolidación general del servicio en la Gobernación de Cundinamarca.

Para la atención virtual: Cuando el ciudadano realice seguimiento a la respuesta final, el sistema automáticamente le dará la opción de diligenciar la encuesta, la cual será remitida al responsable del grupo de atención al ciudadano, para que, previo reparto, sea ingresada al sistema.

Se implementara la medición de “Cliente Oculto”, para lo cual se desarrollarán actividades específicas como realizar preguntas, registrar quejas o comportarse de alguna manera específica, para finalmente proveer reportes detallados y retroalimentación sobre sus experiencias. Se trabajará posteriormente en un análisis cualitativo de diferentes variables predefinidas, para luego realizar propuestas en el sentido de mejorar la atención a los ciudadanos.

RECOMENDACIONES GENERALES

- Utilizar medios de comunicación, claros e ilustrativos sobre la razón de ser institucional, permitiéndole a la ciudadanía conocer información acerca de los servicios de la Gobernación de Cundinamarca, su gestión, a qué sector pertenece, su Misión y Visión.
- Portar siempre el carné en un lugar visible, así se puede personalizar la interacción y brindar confianza a la ciudadanía.
- Mantener visible, actualizada y completa la información de los servicios, programas, talleres, foros, conferencias y demás actividades en que la ciudadanía puede participar.
- Asegúrese de que desde la entrada que exista suficiente señalización, que permita a la ciudadanía ingresar directamente sin perder tiempo ni dar vueltas innecesarias. Igualmente, cerciorarse que esté señalizado el ingreso a baños, salidas de emergencia, teléfono.

Del servidor público.

Inducción sobre el espacio de trabajo: corresponde a un conjunto de orientaciones enfocadas principalmente a recibir, incorporar y adaptar adecuadamente a las personas que ingresan a la organización, pero también, para aquellas que estando dentro de la organización, son trasladadas, ascendidas o cambiadas de cargo.

Permite a las personas conocer sus condiciones de trabajo, movilizarse con facilidad dentro de los espacios y cumplir mejor con los objetivos institucionales.

Paso a paso...

- Dar una bienvenida al nuevo servidor público.
- Especificar los trámites para la obtención de los documentos que le permiten desplazarse por la institución. (carné, tarjeta de acceso, correo electrónico, etc.).

- Dar orientaciones básicas acerca del espacio, sitios de interés, localización de oficinas, ubicación geográfica, etc.
- Describir de manera clara cuál es su espacio de trabajo, los elementos con los que cuenta para el mismo (computador, teléfono, fax, fotocopiadora, etc.).
- Entregar las claves de acceso a los equipos como computadores, buzón de voz, número de extensión telefónica, etc. y un inventario de los elementos recibidos por el servidor.
- Señalar quiénes son sus compañeros de trabajo en el mismo espacio físico.
- Describir los accesos de ingreso y salida, las rutas de evacuación y demás normas de seguridad.

REFERENTE NORMATIVO

En este referente normativo se enumeran las disposiciones constitucionales y legales que rigen la Atención al Ciudadano desde la Constitución Política de 1991:

- Constitución Política de Colombia, en sus artículos 2, 46, 83 y 369.
- Decreto 2232 del 18 de diciembre de 1995 “por medio del cual se dan funciones de las dependencias de Quejas y Reclamos y se crean los Centros de Información de los Ciudadanos”; reglamentando la Ley 190 de 1995 en cuanto a las funciones generales de las Oficinas de Quejas y Reclamos de las entidades de la Administración Pública.
- Ley 190 del 6 de junio de 1995 “por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.” en su Artículo 48 se define el control social a la gestión pública, diseño de indicadores de gestión, eficiencia y calidad; en el Artículo 49, la obligación de toda entidad de tener una línea gratuita para la comunidad; en el Artículo 51, la obligación de dar publicidad a los bienes y servicios contratados.
- Directiva Presidencial No. 10 del 20 de agosto de 2002 “Programa de Renovación de la Administración Pública: Hacia un Estado Comunitario”. En su Numeral 1.1.3 Servicio al ciudadano y participación de la sociedad civil, enuncia las políticas macro que se deberán adoptar en todas las entidades del Estado para garantizar un fácil y efectivo acceso de los ciudadanos a la administración.
- Ley 1450 de 2011, por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2010 –2014, Artículo 3.
- Ley 1437 de 2011, por el cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

- Ley 1474 de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Documento “Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano” del DNP, Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, DAFP y Oficina de las Naciones Unidas UNODC.
- Ley 1341 de 2009, Por la cual se definen 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 de Espectro y se dictan otras disposiciones.
- Ley 962 de 2005, Por la cual se dictan disposiciones sobre 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 872 de 2003, Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.
- Decreto 019 de 2012, Ley Antitrámites.
- Decreto 2623 de 2009, por el cual se crea Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI1000:2005.
- Decreto 2693 del 21 de diciembre de 2012 "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, Y se dictan otras disposiciones"(Derogado por el Decreto 2573 de 2014).
- Decreto 1078 del 26 de mayo de 2015, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Título 9 políticas y lineamientos de tecnologías de la información, capítulo 1 estrategia de gobierno en línea, SECCIÓN 1 a la 4.
- Decreto 169 del 21 julio de 2011(Derogado por el Decreto 091 del 31 de marzo de 2016) “por el cual se crea el comité de Gobierno en Línea y Antitrámites del Departamento de Cundinamarca”.
- Manual 3.1 “guía para implementar la estrategia de Gobierno en Línea en las entidades del orden nacional”(Nueva Versión Manual Estrategia de Gobierno en Línea)
- CONPES 3649 de 2010, Política Nacional de Servicio al Ciudadano.

- Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 2014.

GLOSARIO

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). Puede ser:

- Cognitiva: limitación significativa en el funcionamiento intelectual; es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación.
- 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.
- 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.
- Sensorial:
 - Visual: pérdida o disminución de la visión.
 - Auditiva: pérdida o disminución en audición.
 - Sordoceguera: discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias: visual y auditiva.

PERSONAS DIVERSAMENTE HÁBILES: personas con algún tipo de discapacidad.

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.

SERVICIO: Es un conjunto de actividades que responden a las necesidades del ciudadano y, como tal, constituye un componente clave dentro de la estructura de valores, que fortalece la convivencia y facilita la manifestación real de lo que se denomina civilidad. En la Administración Departamental, el servicio al ciudadano es la razón de ser y se constituye, por lo tanto, en el eje de la gestión pública.

ATENCIÓN AL CIUDADANO: En la Gobernación de Cundinamarca se plantea como un esfuerzo sincero y obligatorio de todos sus servidores públicos, para facilitar el cumplimiento en todos sus ciudadanos, de sus deberes cívicos. Además, ese esfuerzo se dirige a la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía y sus expectativas para garantizar su bienestar individual y colectivo.

Brindar un servicio humano; con calidez y respeto hacia nuestros ciudadanos, atentos a sus expectativas, escuchar con esmero, comprender y mostrar interés por sus necesidades, y realizar un acompañamiento permanente en la gestión de sus requerimientos, nos permitirá hacer la diferencia, alcanzando la satisfacción y confianza de nuestros ciudadanos.

USUARIOS INTERNOS: Se entiende por usuarios internos de la Gobernación todos los servidores públicos que ejecutan los procesos y procedimientos (el hacer del día a día) en cualquiera de las entidades del sector central, y que requieren información, la prestación de un servicio o la realización de actividades de carácter institucional o interinstitucional.

USUARIOS EXTERNOS: Todos los habitantes del Departamento de Cundinamarca y la Nación e instituciones públicas y privadas del orden departamental y nacional, ciudadanos en general que requieran un servicio asociado a cualquiera de las dependencias del sector central.

DEFINICIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN POR PROCESO: Los canales de atención son los medios y espacios que utilizan los usuarios para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Gobernación de Cundinamarca, para el caso de esta entidad se han establecido cuatro: Presencial, Telefónico, Escrito y Virtual.

El servidor público deberá consultar permanentemente el protocolo que le permita asegurar la prestación de un servicio con calidad.

SERVIDORES PÚBLICOS: Son todos aquellos que ejercen funciones públicas, quienes están vinculados al estado para el cumplimiento de las tareas establecidas y los particulares investidos de la autoridad del estado para desempeñar funciones públicas de manera transitoria en los casos previstos por la ley. (C.P, arts. 118, 123, 210, 267). Este concepto amplio consagrado en el artículo 123, incluye entonces a todas las personas que accedan al ejercicio de funciones públicas y cumplen tareas estatales.