

Manual de Atención al Usuario



Contraloría General del Departamento del Magdalena

CONTROL FISCAL SERIO Y TRANSPARENTE DE LA MANO CON LA GENTE

RICARDO SALINAS VEGA
Contralor General del Departamento del Magdalena
2016-2019

Calle 17 No 1C- 78 Santa Marta – Magdalena – Colombia
Teléfonos: 421 11 57 Conmutador 4214717 / Fax 4210744
“Control Fiscal serio y transparente de la mano con la gente”



**CONTRALORÍA GENERAL
DEPARTAMENTO DEL
MAGDALENA**

**DESPACHO DEL CONTRALOR
GENERAL DEL
DEPARTAMENTO DEL
MAGDALENA**

Índice

Pág.

Introducción.....4

I. Manual de Atención al Usuario.....5

1. Objetivos

2. Funciones

3. Alcances

4. ¿Qué es el servicio al ciudadano para la Contraloría General del Departamento del Magdalena?.....6

II. Las relaciones humanas y la actitud del servidor público.....7

5. Los atributos del buen servicio al ciudadano

6. ¿Cómo prestamos un servicio de calidad al ciudadano?.....8

6.1 Habilidades y aptitudes a desarrollar.....8

7. Conociendo a los ciudadanos.....9

III. El servidor público y la comunicación.....10

8. Protocolos para el buen servicio al ciudadano

9. Protocolo para la atención presencial.....11

10. Lenguaje verbal y no verbal.....12

11. Protocolo de atención para vigilantes.....14

12. Protocolo de atención al ciudadano en los puestos de trabajo14

13.1 Para personas en condición de discapacidad o especial, mujeres embarazadas o personas de la tercera edad15

13. Protocolo para la atención telefónica.....15

14. Protocolo para tratar ciudadanos inconformes.....17

15. Protocolo para dar una respuesta negativa al usuario.....17

16. Lenguaje claro.....18

16.1 Impacto en la eficiencia de las instituciones

16.2 ¿Para qué se requiere un uso de lenguaje claro en las comunicaciones del estado?.....18

16.3 Use palabras sencillas para dirigirse al ciudadano.....19

Elaborado por:	Cargo:
Revisado y aprobado por:	Cargo:



**CONTRALORÍA GENERAL
DEPARTAMENTO DEL
MAGDALENA**

**DESPACHO DEL CONTRALOR
GENERAL DEL
DEPARTAMENTO DEL
MAGDALENA**

17. Los canales disponibles para los ciudadanos.....21

IV. Marco normativo de atención al ciudadano en el Estado o documentos de referencia.....22

**V.
Bibliografía.....24**

Elaborado por:	Cargo:
Revisado y aprobado por:	Cargo:

Calle 17 No 1C- 78 Santa Marta – Magdalena – Colombia
Teléfonos: 421 11 57 Conmutador 4214717 / Fax 4210744
“Control Fiscal serio y transparente de la mano con la gente”



CONTRALORÍA GENERAL DEPARTAMENTO DEL MAGDALENA

DESPACHO DEL CONTRALOR GENERAL DEL DEPARTAMENTO DEL MAGDALENA

Introducción

El Manual de Servicio al Ciudadano en la Contraloría General del Departamento del Magdalena -CGM, es un documento realizado bajo el cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), que busca unificar criterios sobre el servicio que se brinda a los usuarios, al momento de requerir de la Entidad, ya sea para obtener información, realizar trámites o interponer un PQRS.

El servicio que brindamos en la CGM debe ser ofrecido de forma eficiente, para que la ciudadanía sienta y sepa que para la Entidad, ellos son el eje de la administración.

En virtud de lo anterior, el Manual pretende, como fin principal, convertirse en una guía y en una herramienta de consulta, que tienda a mejorar la calidad de los servicios prestados, por cuanto incluye los lineamientos para garantizar una adecuada atención al ciudadano. De esta manera, involucramos a todos los servidores públicos de la CGM en la atención al ciudadano, sin importar el tipo de vinculación que tengamos con la Entidad (funcionarios en carrera administrativa, en provisionalidad y de libre nombramiento y remoción, y contratistas -seguridad privada-).

A su vez, nos invita a desarrollar habilidades y destrezas con miras a una adecuada atención y a dar respuestas oportunas e idóneas, indicando cuáles son los pasos para conocer a los ciudadanos e identificar adecuadamente sus expectativas frente a nuestro servicio.

Elaborado por:	Cargo:
Revisado y aprobado por:	Cargo:

Calle 17 No 1C- 78 Santa Marta – Magdalena – Colombia
Teléfonos: 421 11 57 Conmutador 4214717 / Fax 4210744
“Control Fiscal serio y transparente de la mano con la gente”



CONTRALORÍA GENERAL DEPARTAMENTO DEL MAGDALENA

DESPACHO DEL CONTRALOR
GENERAL DEL
DEPARTAMENTO DEL
MAGDALENA

I. Manual de Atención al Usuario

1. Objetivo

Fortalecer la actitud de servicio de los funcionarios de la CGM, de manera tal que promueva el acercamiento al usuario, a fin de atender a tiempo las solicitudes de información y de gestión de trámites, incluyendo las quejas, reclamos y sugerencias presentadas.

2. Funciones

- Ofrecer orientación oportuna al usuario que acude a la CGM para adelantar trámites y demás solicitudes.
- Servir de guía para garantizar una atención oportuna y eficiente al usuario.

3. Alcance

Estos pasos comprometen también a todo el personal de la Contraloría General del Departamento del Magdalena, a fin de facilitar la recepción, distribución, control eficiente y eficaz de la atención y solicitudes, generando una solución que satisfaga al usuario.

Elaborado por:	Cargo:
Revisado y aprobado por:	Cargo:

Calle 17 No 1C- 78 Santa Marta – Magdalena – Colombia
Teléfonos: 421 11 57 Conmutador 4214717 / Fax 4210744
“Control Fiscal serio y transparente de la mano con la gente”

4. ¿Qué es el servicio al ciudadano para la Contraloría General del Departamento del Magdalena?

Antes que nada entendemos el servicio como una filosofía laboral que nos estimula a servir a los demás. Por tanto, servir es una vocación que nos compromete con el usuario, y de esta manera satisfacemos sus expectativas requerimientos e inquietudes.

En la Entidad, servir implica conocer lo que hacemos, sin importar desde qué dependencia, puesto que los servidores públicos de la CGM, propendemos por orientar todos los esfuerzos a que los ciudadanos se sientan respaldados.

Igualmente, el servicio al ciudadano en la Entidad, está dirigido a facilitar que los ciudadanos cumplan con sus deberes y a que les sean reconocidos sus derechos, contribuyendo a elevar su calidad de vida al optimizar sus requerimientos.

Elaborado por:	Cargo:
Revisado y aprobado por:	Cargo:



CONTRALORÍA GENERAL DEPARTAMENTO DEL MAGDALENA

DESPACHO DEL CONTRALOR
GENERAL DEL
DEPARTAMENTO DEL
MAGDALENA

II. Las relaciones humanas y la actitud del servidor público

5. Los atributos del buen servicio al ciudadano

El servicio posee características a través de las cuales los ciudadanos se forjan una idea de la entidad que les presta una asistencia, de lo cual depende la percepción y la forma en que interactuarán con ella.

Nuestros principales atributos de servicio de la CGM, son los siguientes:

- **Oportuno:** se debe prestar un servicio de manera ágil, en el tiempo requerido por el ciudadano, de acuerdo con los procesos y procedimientos establecidos.
- **Empatía:** es necesario que los servidores públicos se pongan en el lugar del ciudadano, pues ellos necesitan sentirse comprendidos y escuchados.

Según los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP, las entidades del Estado debemos mejorar la calidad y accesibilidad de nuestros trámites y servicios, satisfaciendo las necesidades de los ciudadanos.

- **Incluyente:** se debe ofrecer un servicio de calidad para todos los ciudadanos sin distinciones y sin discriminaciones.
- **Confiabilidad:** debemos lograr que los ciudadanos crean en la exactitud y objetividad de la información que les suministramos y en la calidad de los servicios que reciben.
- **Rapidez:** se debe prestar el servicio sin demoras innecesarias.

Elaborado por:	Cargo:
Revisado y aprobado por:	Cargo:

Calle 17 No 1C- 78 Santa Marta – Magdalena – Colombia
Teléfonos: 421 11 57 Conmutador 4214717 / Fax 4210744
“Control Fiscal serio y transparente de la mano con la gente”

6. ¿Cómo prestamos un servicio de calidad al ciudadano?

El servicio al ciudadano debe ser nuestra razón de ser, por ende es fundamental que entendamos que la palabra calidad, en el marco del mismo, significa exceder las expectativas de los ciudadanos, a través del conocimiento de los servicios, e información que en general se tiene y ofrece a través de los diferentes canales de atención.

6.1 Habilidades y aptitudes a desarrollar

Se deben desarrollar habilidades y aptitudes que se describen a continuación:

- **Cortesía:** se es cortés teniendo buenas maneras prestando atención al otro cuando nos cuenta cuál es el trámite o servicio que necesita resolver. Estas aptitudes son indispensables para relacionarse con los clientes.
- **Comprensión:** se debe ser tolerante y paciente al momento de interactuar con los usuarios, sobre todo cuando nos enfrentamos a una situación difícil con el ciudadano.
- **Sensibilidad:** hay que dejar ver a los ciudadanos que realmente son lo más importante para nosotros, y que hay consciencia de su situación particular.
- **Diligencia:** debemos actuar con energía, dinamismo y prontitud.
- **Persuasión:** se debe tener la capacidad de inducir, estimular, convencer a los ciudadanos del por qué un procedimiento debe realizarse de una manera específica.

Elaborado por:	Cargo:
Revisado y aprobado por:	Cargo:



CONTRALORÍA GENERAL DEPARTAMENTO DEL MAGDALENA

DESPACHO DEL CONTRALOR GENERAL DEL DEPARTAMENTO DEL MAGDALENA

- **Autocontrol:** debemos actuar con determinación al momento de tomar decisiones y es necesario reaccionar oportuna y asertivamente frente a las eventualidades.
- **Credibilidad:** los ciudadanos se hacen una idea de la Entidad, de acuerdo con la experiencia que hayan tenido cuando interactúan con ella directa o indirectamente. Por esto es necesario que se transmita el conocimiento con seguridad y certeza.
- **Capacidad de escucha:** se debe asegurar de haber prestado la suficiente atención al ciudadano para comprender lo que requiere.

7. Conociendo a los ciudadanos

En la Contraloría General del Magdalena reconocemos a los ciudadanos como el eje de la Administración, razón por la cual, identificamos cuáles son las expectativas que tienen cuando se acercan a nosotros.

Es importante que tengamos presente que a los ciudadanos les gusta que:

- Los tengamos en cuenta.
- Les demos importancia.
- Los tratemos amable y respetuosamente.
- Los atendamos con calidez y agilidad.
- Los orientemos con precisión.
- Les ofrezcamos alternativas de solución.
- Comprendamos su situación.

Elaborado por:	Cargo:
Revisado y aprobado por:	Cargo:

Calle 17 No 1C- 78 Santa Marta – Magdalena – Colombia
Teléfonos: 421 11 57 Conmutador 4214717 / Fax 4210744
“Control Fiscal serio y transparente de la mano con la gente”

El ciudadano se llevará una buena impresión si como servidores:

- Entendemos sus problemas.
- Somos respetuosos.
- Orientamos con claridad y precisión.
- Atendemos con calidez y agilidad.

III. El servidor público y la comunicación

8. Protocolos para el buen servicio al ciudadano

Etapas del protocolo.

Apertura:

El saludo es necesario para iniciar la comunicación con el ciudadano, es “abrir la puerta de la Entidad”, dar la bienvenida o contestar, de tal forma que el ciudadano se sienta importante.

Análisis y comprensión:

Es el momento en el que se debe escuchar y facilitar el espacio para que el ciudadano se exprese, y de esta manera ver qué manejo se le debe dar a la situación inicial, y poder recibir lo requerido.

Intervención y solución:

En esta etapa se deben originar alternativas de solución a la situación que se presente, en caso de que se presente un conflicto, debemos actuar así:

Elaborado por:	Cargo:
Revisado y aprobado por:	Cargo:

1. Separar a las personas del conflicto.
2. Concentrarse en intereses y no en posiciones.
3. Idear soluciones de mutuo beneficio (que todos ganemos).
4. Insistir en que los criterios sean objetivos.

9. Protocolo para la atención presencial

Es clave tener siempre presente que se debe honrar la dignidad del cargo o servicio que se presta. Una forma de hacerlo es siguiendo de manera rigurosa el protocolo para la atención presencial, pues es preciso recordar que en temas de servicio **todo comunica.**

Presentación personal

- Nuestra apariencia personal debe ser sobria, discreta, que genere confianza y tranquilidad, sensación de orden y limpieza para finalmente causar una buena impresión.
- Los servidores públicos debemos estar siempre bien presentados.
- Debemos usar, sin excepción el carnet que los identifica.
- No debemos usar prendas muy ajustadas al cuerpo, y las mujeres, deben abstenerse de usar faldas muy cortas.
- La ropa debe estar limpia.
- Los hombres y mujeres deben mantener el cabello y uñas arregladas y limpias.
- El maquillaje debe ser natural, reflejando una imagen sobria y agradable.

Elaborado por:	Cargo:
Revisado y aprobado por:	Cargo:

- Los hombres deberán afeitarse a diario a menos que usen barba; en tal caso, ésta irá siempre bien arreglada.

Presentación de los puestos de trabajo:

El cuidado y apariencia de los espacios físicos donde trabajamos, tiene un impacto inmediato en la percepción del ciudadano. Por esta razón es necesario mantenerlos limpios, en orden, libres de elementos ajenos a la labor que se desarrolla.

Estos son algunos aspectos a tener en cuenta:

- Mantener el escritorio en perfecto orden y aseo.
- Las carteras, maletines y demás elementos personales deben ser guardados fuera de la vista del ciudadano.
- No debemos tener elementos distractores tales como revistas y adornos muy vistosos en el puesto de trabajo.
- Si vas a escuchar música que sea en un volumen muy bajo.
- No debemos consumir, ni mantener a la vista de los ciudadanos comidas y bebidas en los puestos.
- La caneca de la basura no debe estar a la vista ni desbordada.
- Antes del inicio de la jornada laboral, el personal de aseo deberá limpiar el piso y las áreas de servicio, los escritorios, puertas, sillas, computadores y teléfonos.

10. Lenguaje verbal y no verbal

Esto nos ayuda a distinguir la forma ideal para utilizar la palabra y/o códigos no necesariamente verbales, como nuestro cuerpo.

Por esto, es indispensable tener en cuenta lo siguiente:

Elaborado por:	Cargo:
Revisado y aprobado por:	Cargo:

- **La expresividad en el rostro:** el lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, respetuoso, educado y cortés.
- **La voz y el lenguaje:** el lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Es relevante adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar para que la información sea comprensible.
- **La postura:** la postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa, por esto es aconsejable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.

Aspectos comunes a todos los niveles de atención personalizada:

- Mantengamos una actitud amable y comprensible.
- Dar un trato equitativo.
- Brindar opciones y alternativas para resolver las inquietudes del ciudadano.
- Cumplir con el horario de trabajo.
- Permanecer siempre en el puesto de trabajo. En caso de dejarlo por un corto período de tiempo, hay que asegurarse de que alguno de nuestros compañeros esté atento a remplazarnos durante la ausencia.
- Mantener la calma aún en situaciones en las que el ciudadano esté visiblemente alterado.
- Sí es posible, se debe utilizar el nombre del ciudadano, antecedido por “señor, señora o señorita”, durante toda la conversación. Ejemplo: (Señor Omar, señora María, señorita Gala).
- No se debe conversar ni por teléfono ni con los compañeros de temas ajenos a la solicitud del ciudadano, mientras lo atendemos.
- No se debe tutear al ciudadano, ni utilizar frases afectuosas con ellos.

Elaborado por:	Cargo:
Revisado y aprobado por:	Cargo:

11. Protocolo de atención para vigilantes

(Concertar y poner en conocimiento al contratista de vigilancia con respecto a los protocolos de atención al usuario que tiene la Entidad)

Los vigilantes son las primeras personas que reciben a los ciudadanos cuando se acercan a la Entidad, por eso deberán ser siempre amables en su atención.

Para esto es ideal:

- Dar el saludo de bienvenida así: Buenos días/ tardes/noches, bienvenid@ a la Contraloría General del Departamento del Magdalena.
- Llamar al área o dependencia a donde se dirige el ciudadano, con el fin de solicitar el ingreso del ciudadano.
- Hacer el respectivo registro con los datos que sean necesarios.
- Efectuar la revisión de pertenencias, comunicando al ciudadano lo siguiente: Por favor permítame revisar su maletín, bolso, etc. Esto se hace para garantizar su seguridad en la Entidad. Gracias.
- Indicar al ciudadano la ubicación de la dependencia a la cual este se dirija.
- Tener una actitud de obstrucción al acceso o desconfianza con relación al ciudadano, sólo se debe presentar cuando la situación así lo amerite.

12. Protocolo de atención al ciudadano en los puestos de trabajo

Se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Dar la bienvenida. (Buenos días/tardes/, ¿en qué puedo ayudarle?).
- Escuchar al ciudadano con respecto a lo que necesita o a quien solicita para guiarlo a dirigirlo a los que necesita.

Elaborado por:	Cargo:
Revisado y aprobado por:	Cargo:

- Despedir al ciudadano con expresiones como: buenas tardes señor(a) que tenga una feliz tarde, que tenga un feliz día. Nunca usar expresiones como ‘chao’, adiós’.

12.1 Para personas en condición de discapacidad o especial, mujeres embarazadas o personas de la tercera edad

Los vigilantes y personal de la Entidad deberán:

- Ubicarles un asiento o un espacio para la silla de ruedas para que lo ocupen.
- Avisar a quien atenderá el trámite o prestará el servicio de la presencia de la persona en condiciones especiales, para que sea atendida de inmediato.

Igualmente, el Departamento Nacional de Planeación a través del Programa de Servicio al Ciudadano, puso a disposición de todas las Entidades del Estado la “Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente- Programa Nacional de Servicio al Ciudadano” ,de la cual se extraen los siguientes apartes como factores indispensables para que el servicio al ciudadano sea incluyente:

- Disponer de sillas y puntos de atención o de contacto prioritarios para las personas con discapacidad que lo requieran, entre ellas, las de talla baja y los usuarios de sillas de ruedas.
- Permitir el ingreso de perros guías o de apoyo, especialmente para las personas ciegas y sordo-ciegas, así como el ingreso de familiares o cuidadores, cuando lo requieran.

13. Protocolo para la atención telefónica

En la Contraloría General del Departamento del Magdalena sabemos que la atención telefónica es tan importante como la presencial, para este canal de atención al ciudadano, existe el siguiente protocolo.

Elaborado por:	Cargo:
Revisado y aprobado por:	Cargo:



**CONTRALORÍA GENERAL
DEPARTAMENTO DEL
MAGDALENA**

**DESPACHO DEL CONTRALOR
GENERAL DEL
DEPARTAMENTO DEL
MAGDALENA**

Llamadas entrantes:

Cualquier llamada se debe atender inmediatamente para evitar que la persona que llama espere demasiado tiempo, 3 repiques del teléfono se considera como una atención inoportuna.

Cuando levantemos el auricular, debe mencionar el nombre de la dependencia a la cual pertenecemos saludar e indicar el nombre. Éste momento es importante ya que transmitimos la información más básica al ciudadano y confirmamos al interlocutor que se está comunicando o no con el área o persona que requiere.

Ejemplo:

Oficina de Control Interno, buenas tardes, habla... (Digamos nuestro nombre y apellido) ¿En qué puedo ayudarle?

Independientemente de si la llamada es para otra área, si escuchamos que el teléfono replica más de 3 veces y nadie lo contesta, por favor atendamos la llamada y orientemos al interlocutor sobre su necesidad o requerimiento. Si no podemos hacerlo, se sugiere, tomar nota del mensaje y dejarlo por escrito en el puesto de la persona que pueda dar respuesta directa y oportuna.

Recordemos que quien llama, espera y necesita que alguien de nosotros le atienda y sobretodo ayude a solucionar su consulta, necesidad o requerimiento. Por eso es importante lo siguiente:

- Siempre debemos tratar de “usted” sin excepción a quien hace la llamada.
- Escuchemos cuidadosamente a la persona que llama. Esperemos hasta que termine de hablar para responder y es necesario asegurarse de que se entiende su pregunta antes de contestar.
- Para brindar una respuesta a la persona que llama, hay que preguntar si entendió la información que le proporcionó y si ésta cumple su expectativa.
- Si el interlocutor es agresivo, se debe intentar calmarlo. No se debe colgar el teléfono.

Elaborado por:	Cargo:
Revisado y aprobado por:	Cargo:

Calle 17 No 1C- 78 Santa Marta – Magdalena – Colombia
Teléfonos: 421 11 57 Conmutador 4214717 / Fax 4210744
“Control Fiscal serio y transparente de la mano con la gente”

14. Protocolo para tratar ciudadanos inconformes

En este sentido, cuando se presente un ciudadano inconforme, se debe proceder de la siguiente forma:

- Identificar su estado, con el fin de establecer el manejo que se le debe dar.

Por ejemplo: si el estado anímico del ciudadano es mal humorado o de frustración, es necesario dejarlo hablar sin interrumpir para que se desahogue.
- Debe tener presente de qué manera se puede ayudar a satisfacer la necesidad del ciudadano.
- Presentar disculpas al ciudadano por la situación generada que lo disgustó.
- Darle solución al problema que lleve.
- Obtener del ciudadano toda la información que sea necesaria

15. Protocolo para dar una respuesta negativa al usuario

Es esencial que se tenga claro, que cuando se da una respuesta negativa a un ciudadano, indispensablemente hay que tener la certeza sobre la solución.

En estos casos, se debe tener en cuenta el siguiente procedimiento:

1. Ofrecer disculpas al ciudadano por los inconvenientes.
2. Exponer alternativas, que aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiera, puedan ayudar a dar una solución aceptable a la situación.
3. Presentar una propuesta de solución sin que comprometa a nada que no se pueda cumplir.

Elaborado por:	Cargo:
Revisado y aprobado por:	Cargo:

4. Si el problema es recurrente, es necesario manifestarlo al jefe inmediato, pues debe darse una solución de fondo a las causas que lo originaron.

16. Lenguaje claro

El Departamento Nacional de Planeación-DNP a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, dispuso la “*Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia*” de la cual se extraen algunos apartes y se modifican otros de acuerdo con la necesidades específicas de la Contraloría General del Departamento del Magdalena.

16.1 Impacto en la eficiencia de las instituciones

La información que no es clara y comprensible nos obliga como entidad a destinar más tiempo y recursos para aclararle al ciudadano información que estos perciben como poco precisa y que no se ajusta a sus necesidades. Por ejemplo, ¿cuántos derechos de petición o solicitudes recibimos pidiendo una aclaración o más información?

Tras la respuesta a estas preguntas se encuentra la justificación a la necesidad de promover un compromiso por parte de los servidores públicos para ofrecer a los ciudadanos información clara, comprensible, que se ajuste a la realidad y a sus expectativas.

16.2 ¿Para qué se requiere un uso de lenguaje claro en las comunicaciones del estado?

- Reduce errores y aclaraciones innecesarias.
- Reduce costos y cargas para el ciudadano.
- Reduce costos administrativos y de operación para las entidades.
- Aumenta la eficiencia en la gestión de las solicitudes de los ciudadanos.
- Reduce el uso de intermediarios.
- Fomenta un ejercicio efectivo de rendición de cuentas por parte del Estado.
- Promueve la transparencia y el acceso a la información pública.
- Facilita el control ciudadano a la gestión pública y la participación ciudadana.

Elaborado por:	Cargo:
Revisado y aprobado por:	Cargo:



**CONTRALORÍA GENERAL
DEPARTAMENTO DEL
MAGDALENA**

**DESPACHO DEL CONTRALOR
GENERAL DEL
DEPARTAMENTO DEL
MAGDALENA**

- Fomenta la inclusión social para grupos con discapacidad, para el goce efectivo de derechos en igualdad de condiciones.

16.3 Use palabras sencillas para dirigirse al ciudadano

Las palabras complejas hacen que el lector se sienta incómodo con la lectura y la complican. El uso de palabras sencillas en una comunicación no reduce la calidad del escrito; por lo contrario, con él se gana credibilidad y confianza en el lector.

A continuación, se anexa una tabla como ejemplo, que contiene algunas palabras complejas e igualmente con la recomendación del uso más simple:

Más Complicado	Más simple
Coadyuvar	Contribuir
Complejidad	Dificultad
Diferenciar	Distinguir
Ejecutar	Hacer
Ejemplificar	Dar ejemplo
Intencionalidad	Intención
Numerosos	Muchos
Óptimo	Mejor
Problemática	Problema
Rol	Papel, función
Terminación	Final

Elaborado por:	Cargo:
Revisado y aprobado por:	Cargo:



**CONTRALORÍA GENERAL
DEPARTAMENTO DEL
MAGDALENA**

**DESPACHO DEL CONTRALOR
GENERAL DEL
DEPARTAMENTO DEL
MAGDALENA**

en el marco de, con base en	en / según
por consiguiente	por tanto
con el objetivo de	Para
en caso de que	Sí
si no fuera ese el caso	de no ser así
si se diera ese caso	en ese caso
en relación con, relativo a	con respecto a, sobre
en referencia a, con respecto	a acerca de
a fin de	para
a nivel personal	personalmente
como efecto de	porque
en vista de que	por
con anterioridad a	antes de
con objeto de, con el propósito de	para

Elaborado por:	Cargo:
Revisado y aprobado por:	Cargo:

debido al hecho que	porque
llevar a cabo	realizar

17. Los canales disponibles para los ciudadanos

Los canales habilitados por la Contraloría General del Departamento del Magdalena para que toda la ciudadanía pueda interponer peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, son los siguientes:

Atención Presencial:

Para recibir orientación y asesoría, puede acercarse a las instalaciones de la Entidad de lunes a viernes en jornada de 8:00 a.m. a 12:00 pm y de 2:00 a 6:00 pm, ubicada en la Calle 17 No 1C-78 -Centro Histórico la ciudad de Santa Marta D.T.C.H.

Del mismo modo podrán hacerlo por medio del Buzón de la Auditoría General de la República que se encuentra al interior de la Entidad.

Atención Virtual:

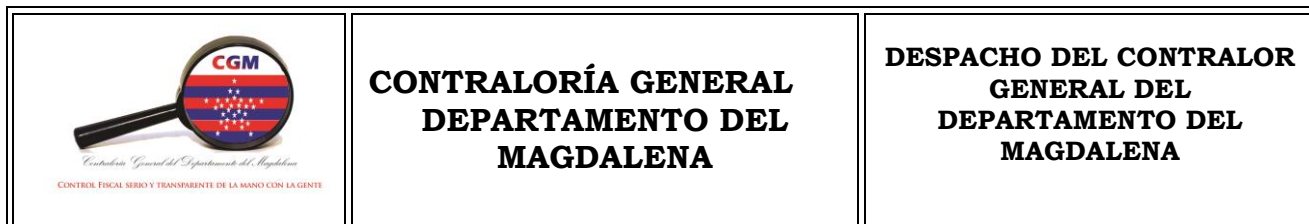
Para formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, ingrese a la página web de la entidad:

<http://www.contraloriadelmagdalena.gov.co/formulario-de-denuncias/> y haga clic en el enlace.

O escriba a los correos electrónicos:

- planyparciudadana@contraloriadelmagdalena.gov.co

Elaborado por:	Cargo:
Revisado y aprobado por:	Cargo:



- despacho@contraloriadelmagdalena.gov.co

Atención Telefónica:

Puede comunicarse con la línea 57- 4 (211157) en la ciudad de Santa Marta o al número celular 311 40171 03.

Redes Sociales:

Como un mecanismo de participación ciudadana, (información, comunicación y opinión) la Contraloría General del Departamento del Magdalena, hace presencia a través de las redes sociales:

Instagram: Contraloriamagdalena

Twitter: @ContraloriaMag

Facebook: Contraloría del Departamento del Magdalena.

Canal de Youtube: Comunicaciones Contraloría del Magdalena.

Página web: www.contraloriadelmagdalena.gov.co

IV. Marco normativo de atención al ciudadano en el Estado o documentos de referencia

1. Constitución Política de Colombia.
2. Decreto 1474 de 2011 “Por el 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”.
3. Ley 361 de 1997 “Por la cual se dictan mecanismos de integración social de la personas con limitación y se dictan otras disposiciones”.
4. Ley 734 del 2002” Por la Cual se expide el Código Único Disciplinario”.

Elaborado por:	Cargo:
Revisado y aprobado por:	Cargo:



**CONTRALORÍA GENERAL
DEPARTAMENTO DEL
MAGDALENA**

**DESPACHO DEL CONTRALOR
GENERAL DEL
DEPARTAMENTO DEL
MAGDALENA**

5. Ley 872 del 2003 “Por el cual se crea el sistema de gestión de calidad en la Rama Ejecutiva del poder Público y en otras entidades prestadoras de servicio”.
6. Ley 909 de 2004 “Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública u se dictan otras disposiciones”.
7. Ley 962 del 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”.
8. Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”
9. Ley 1450 de 2011” Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo,2010, 2014”.
10. Decreto 2232 de 1995 “Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así mismo el sistema de quejas y reclamos”.
11. Ley 361 de 1997 “Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones.
12. Decreto 2326 del 2009 “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”.
13. Decreto 019 de 2012 “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.
- 19 Decreto 2641 de 2012 “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- 20 Decreto 2693 de 2012 “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia, se

Elaborado por:	Cargo:
Revisado y aprobado por:	Cargo:

reglamentan parcialmente las leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones”.

V. Bibliografía

1. Planeación Nacional. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. Herramientas. 2010.
2. Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente- *Programa Nacional de Servicio al Ciudadano*.
3. Ley 1437 de 2011 “*Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”.
4. Protocolos de servicio al ciudadano- Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.
5. Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia.

Elaborado por:	Cargo:
Revisado y aprobado por:	Cargo: