

GLOSARIO DE SERVICIO

- **Atención al ciudadano:** Es aprehender las necesidades y demandas de los ciudadanos, para identificar sus expectativas y lograr su satisfacción, a través de una comunicación clara, directa y humanizada, que facilite la comprensión entendible del servicio ofrecido por parte de la Entidad y sus valores agregados, a través de la Política Institucional de Servicio
- **Atención con enfoque diferencial:** La atención con enfoque es un sistema de conceptos que pretenden dar a conocer un esfuerzo transversal en la atención, entendiendo el hecho en el que ciertas personas tienen vulnerabilidades especiales en razón a su pertenencia a ciertos grupos poblacionales, que deberán ser intervenidos según sus circunstancias bajo el principio de equidad.
- **Calidez:** Es una actitud emocional que requiere ser capaz de cruzar las fronteras de una atención corriente, a una atención con operación de los buenos sentimientos que mueven a todo ser humano en gratuidad por lo que ha recibido; es propender por el bien común, teniendo en cuenta que las emociones se contagian como un virus
- **Canal:** Está definido como la forma por la cual se establece la comunicación entre la entidad y sus usuarios con el fin de prestar o recibir sus servicios haciendo uso de diferentes herramientas comunicativas.
- **Canal Virtual:** Potencializa las nuevas tecnologías para la comunicación dinámica con los ciudadanos, particularmente aprovechando la Internet.
- **Canal Presencial:** En región requiere del desplazamiento del ciudadano hasta la ubicación de una Gerencia Regional, Enlace Municipal o Enlace del Programa contra Cultivos Ilícitos. En el nivel central, el ciudadano podrá acudir ante la Ventanilla Única de Atención en Bogotá.
- **Canal Telefónico:** Aprovecha las funcionalidades de voz y texto presentes en la telefonía fija y móvil.
- **Canal por Correspondencia:** El ciudadano presenta la petición, queja, reclamo, sugerencia a través de servicio postal
- **Chat:** Es una conversación que utiliza las ventajas comunicativas de la unión de sonido e imagen, con posibilidades de interactividad gracias a la internet.
- **Denuncia:** Poner en conocimiento a la Entidad, acerca de las acciones, actuaciones irregulares o indebidas que son o fueron cometidas en el ejercicio de trabajo, por parte de un servidor público de la UACT.

- **Derecho de petición:** Es el instrumento y derecho ciudadano a presentar su inconformidad ante el servicio suministrado por la entidad. Esta solicitud, debe hacerse de manera respetuosa por parte del ciudadano y la entidad por su parte, deberá dar pronta resolución, según lo contemplado en el artículo 23 de la Constitución Política. Mediante este derecho, el ciudadano podrá solicitar el reconocimiento a un derecho, la prestación de un servicio, solicitar información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias, reclamos e interponer recursos.
- **Facebook:** Es un aplicativo desarrollado como red social, que permite la búsqueda de amigos según registro previo, que con el pasar de los años se ha convertido en un medio de comunicación en la blogosfera, siendo utilizado como una plataforma sobre la que terceros, pueden desarrollar aplicaciones, facilitar el acceso a un servicio o producto privado o público a través de información, fotos, eventos entre otros.
- **Función:** Es un equipo o grupo de personas que se valen de la utilización de estrategias y herramientas, que permitan llevar a cabo procesos con un propósito común de servicio.
- **Gobierno Electrónico:** Se refiere a la utilización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y el uso de Internet y la red, para mejorar la eficiencia y efectividad en la entrega de servicios del sector público, facilitando el acceso del ciudadano y abaratando costos innecesarios en la realización de trámites y servicios
- **Inclusión:** Es fomentar la transformación social, la gobernanza democrática, y el desarrollo social, cultural y económico en un proceso abierto y colaborativo entre diferentes actores sociales que conjuntamente buscan transformar la realidad social.
- **Oferta:** Cantidad de servicios y/o información, ofrecidos a los ciudadanos que habitan en las zonas en Consolidación y los municipios focalizados por la Política Nacional de Erradicación de Cultivos Ilícitos y Desarrollo Alternativo, bajo determinadas condiciones de acceso, que buscan integrar los servicios que prestan las entidades públicas gubernamentales, promoviendo así, la presencia institucional del Estado, del sector privado y la cooperación internacional para la consolidación y reconstrucción de los territorios, facilitando el acceso de los mismos para toda la ciudadanía.
- **Oportunidad:** Es el impacto en la capacidad de respuesta que tiene la Entidad para hacer entrega de las solicitudes ciudadanas en menor tiempo, del establecido por ley. Medir el tiempo de contestación nos permitirá, evaluar la suficiencia en la capacidad de respuesta de la Unidad para atender las peticiones, acciones de ley y los servicios que presta la entidad de cara a la ciudadanía. De esta manera, se podrán orientar decisiones de mejoramiento y evaluar la relación en la

oportunidad de satisfacción del ciudadano. Para la entidad, esta palabra, se convierte en una apuesta en el tema de servicio.

- **Petición:** Es la solicitud que se expresa de manera verbal o escrita dirigida a la entidad y/o servidor público, con el propósito de requerir su argumento ante un tema puntual y concreto. La petición puede ser una solicitud o información acerca de la Unidad.
- **Piloto:** Es la prueba o despliegue limitado de un servicio, que es utilizada para medir el riesgo, la retroalimentación y aceptación del ciudadano frente al mismo, en aras de la aplicación definitiva de dicha prueba.
- **Política Institucional de Servicio:** Es un documento formal en el que se plasman las intenciones y expectativas de gestión, con el fin de dirigir las acciones y decisiones de la Entidad en pro de asegurar el desarrollo e implementación coherente de los procesos, procedimientos, documentos, roles y actividades encaminadas hacia el servicio.
- **Portafolio de servicios:** Es el conjunto de servicios gestionados por la Entidad
- **Printerest:** Es una nueva red social para compartir imágenes donde se puede etiquetar cualquier imagen que se encuentre en la red y agregarla a la pizarra del logeado, en donde cada imagen subida se convierte en un PIN.
- **Protocolos de atención al ciudadano:** Conjunto de consideraciones, procedimientos, y/o reglas que son establecidos por la entidad para garantizar que la comunicación y/o intercambios entre la Unidad y sus ciudadanos sean consistentes y satisfactorios.
- **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad, que formula una persona en relación a la entidad.
- **Reclamo:** Es la manifestación ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la inatención oportuna de una solicitud.
- **Satisfacción:** Es la resultante final de la solución a las necesidades
- **Servicio:** Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional, diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.
- **Servicio de Gobierno Electrónico:** Se refiere a los servicios directos que benefician a los ciudadanos, a los empresarios y a los mismos servidores públicos y que son prestados por las entidades públicas a través de medios electrónicos.
- **Servicio Multicanal:** Se entiende como servicio multicanal aquel servicio ofrecido por una entidad, cuya implementación puede hacerse a través del uso de varios canales de forma integrada.
- **Sugerencia:** Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública



- **Trámite:** Se busca que a partir de las necesidades ciudadanas identificadas, se genere un contacto Estado-Ciudadano que se resuelve mediante la ejecución en la gestión de un servicio misional de la Unidad.
- **Twitter:** Es una aplicación web que permite a sus usuarios escribir pequeños textos (de hasta 140 caracteres) que pueden ser leídos por cualquiera que tenga acceso a su página. Cada usuario puede, así tener una lista de "seguidos" (following) y de "seguidores" (followers). Los "seguidores" leerán los textos publicados por el "seguido" en sus páginas personales.

VC