



ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO

SECRETARÍA GENERAL

VIGENCIA 2026





I. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento con los lineamientos establecidos en la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción) y el Decreto 1499 de 2017 que adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), la Gobernación del Magdalena asume el compromiso de garantizar un servicio digno, accesible y humanizado para todas las personas, sin importar su diversidad y condición, que busca transformar la experiencia del ciudadano al interactuar con la Gobernación, fortaleciendo los canales de atención que aseguren la calidad, eficiencia y oportunidad.





II. QUIENES SOMOS

La Gobernación del Magdalena es una entidad encargada de la promoción del desarrollo Socio-Económico, Cultural y Ambiental de su territorio, con el fin de satisfacer las necesidades básicas de la comunidad. Cuenta con recursos físicos y humanos para la formulación, ejecución, seguimiento y evaluación de políticas, programas y proyectos orientados a mejorar la calidad de vida de sus habitantes, cumpliendo con las disposiciones legales y enmarcados en un proceso institucional de mejoramiento continuo.

MISIÓN

La Administración Central Departamental del Magdalena debe ejecutar las competencias de planificación, coordinación y mediación entre lo nacional, regional y local, garantizando condiciones de competitividad que propicien el crecimiento sostenible en lo económico y social del Departamento, dentro de un marco jurídico, democrático y participativo.

VISIÓN

Seremos una sociedad magdalenense más igualitaria y equitativa en el ejercicio de los derechos ciudadanos, en el acceso al disfrute de servicios públicos fundamentales, con oportunidades de generación de competencias para el emprendimiento y el empleo. También con oportunidades para la construcción de proyectos de vida que continúen cerrando las brechas de pobreza, miseria y vulnerabilidad que históricamente han golpeado a franjas importantes de nuestra población, principalmente la ubicada en territorios con altos déficits de infraestructura física, social y productiva. Todo, en el marco de un ejercicio de buen gobierno, trazado por una gobernabilidad y gobernanza donde el diálogo social y la participación ciudadana son la sinergia para el ejercicio de un gobierno popular.



III. DIAGNOSTICO ACTUAL

Actualmente la Gobernación del Magdalena cuenta con los siguientes mecanismos para la atención a la ciudadanía:

- a) Formulario de Radicación de PQRSD, que permite a la ciudadanía en general realizar sus solicitudes a la Administración de manera directa.

📄 Enlace: <https://pqrsd.gobernaciondelmagdalena.gov.co>

- b) Correos electrónicos para radicación de solicitudes generales.

📄 Correo institucional: contactenos@magdalena.gov.co

- c) Oficinas de atención al ciudadano distribuidas en municipios principales:

SEDE	DIRECCIÓN	HORARIO
Sede Museo San Juan de Dios	Dirección: Carrera 1ª C con Calle 22, Antiguo Hospital, Santa Marta, Magdalena	Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
Sede Subregional Norte, Ciénega, Magdalena	Calle 11 #13-06, Ciénega, Magdalena	Lunes a Viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
Sede Subregional Río, Pivijay, Magdalena	Calle 6 # 12-51 Centro. Pivijay, Magdalena	
Sede Subregional Centro, Plato, Magdalena	Carrera 14 No. 6-09, Plato, Magdalena	
Sede Subregional Sur, El Banco, Magdalena	Calle 7 número 8 – 34 San Francisco, El Banco, Magdalena	

La Gobernación cuenta con oficinas de atención al ciudadano distribuidas en municipios principales, tales como El Banco, Plato, Ciénega y Pivijay, con la necesidad de extender su cobertura en zonas rurales y alejadas, con el fin de brindar acceso a esta población.



El canal digital presenta una baja utilización debido al limitado acceso a internet en ciertas áreas, por desconocimiento en las herramientas tecnológicas básicas y falta de promoción adecuada, por lo que se hace necesario promover espacios de alfabetización digital y gestionar la publicidad necesaria para que la ciudadanía conozca y utilice los medios tecnológicos para comunicarse con la Administración de manera eficiente.

Con relación al Formulario de Radicación de PQRSD, se requiere la opción de seguimiento por parte de los interesados a las respuestas, ya que, si bien es fácil para la ciudadanía registrar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, no le es posible realizar seguimiento a los trámites, afectando la satisfacción ciudadana.

De otro lado, la Gobernación del Magdalena avanza con la adecuación de espacios físicos para la atención presencial, reconociendo que debe avanzar con los ajustes razonables para la atención a personas con movilidad limitada, adulto mayor, mujeres embarazadas y personas con discapacidad.

De igual forma, se identificaron oportunidades de mejoras a través de las recomendaciones del Departamento Administrativo de la Función Pública por medio de la herramienta FURAG, tales como, el desarrollo de acciones de promoción del Código de Integridad y Cultura de Servicio como parte de las acciones de fortalecimiento del talento humano para el relacionamiento con las ciudadanías, definición de acciones de lenguaje claro, comprensible e incluyente, de acuerdo con la circular externa 100-010-2021 de Función Pública como parte del desarrollo anual de la estrategia de servicio a las ciudadanías y emplear actividades que integren y articulen los servicios y trámites para facilitar el acceso de las ciudadanías, a través de ferias, eventos y centros integrados de servicios, como parte del desarrollo anual de la estrategia de servicio a las ciudadanías, en el marco del plan institucional, entre otras.





IV. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Fortalecer e implementar acciones que eleven la calidad, amplíen la accesibilidad y fortalezcan la efectividad de los servicios dirigidos a la ciudadanía, consolidando una relación basada en confianza y compromiso mutuo entre la Gobernación y la ciudadanía.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Fortalecer los canales de interacción entre la Gobernación y la ciudadanía.
2. Potenciar las capacidades institucionales para brindar una atención enfocada en las necesidades de la ciudadanía.
3. Consolidar una cultura de servicio fundamentada en la transparencia.
4. Fortalecer estrategias inclusivas que garanticen la atención adecuada a poblaciones diversas (étnicas, rurales, personas con discapacidad, entre otras).





V. ALCANCE

Esta estrategia está dirigida a todas las personas que hacen parte del servicio público en la Gobernación del Magdalena, con especial énfasis en quienes atienden a la ciudadanía a través de los distintos canales dispuestos por la Gobernación. Involucra de manera integral a las dependencias responsables de la gestión del servicio a la ciudadanía y se extiende también a los contratistas que mantienen contacto directo con la comunidad magdalenense.

Esta estrategia definirá acciones enfocadas a desarrollar los cuatro subcomponentes asociados a la política de Servicio al Ciudadano, teniendo como referencia el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), tales como el diagnóstico y planeación, talento humano, oferta institucional y evaluación y medición del servicio a la ciudadanía.

Se espera promover la mejora continua de la relación entre la Gobernación, la ciudadanía y sus grupos de valor, asegurando una comunicación transparente, accesible y eficiente.





VI. SUBCOMPONENTES DE LA ESTRATEGIA Y ACCIONES.

Subcomponente 1: Diagnóstico y planeación estratégica del servicio.

Este subcomponente corresponde al análisis inicial de la Gobernación del Magdalena para identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y necesidades de los servicios que presta a la ciudadanía. A partir de este diagnóstico se proyectan y definen objetivos, estrategias y acciones que garanticen que la gestión de atención a la ciudadanía responda a las demandas de la población magdalenense.

Actividades:

- Formulación de estrategia para asignación de recursos en pro de su desarrollo y ejecución.
- Revisar e implementar según la norma, la estructura de la dependencia y dirección del funcionamiento y su personal
- Realizar Diagnóstico de la Política de Servicio al Ciudadano
- Implementar acciones para el fortalecimiento de la Política, a partir de resultados del FURAG vigencia 2024
- Formular la Estrategia de Servicio a la Ciudadanía vigencia 2027
- Caracterizar a la ciudadanía que demanda servicios e información de la Gobernación del Magdalena
- Fortalecer la oficina, dependencia o grupo de trabajo de relacionamiento con la ciudadanía
- Actualizar los protocolos de atención al ciudadano
- Implementar acciones para el fortalecimiento de la Política, a partir de resultados del FURAG vigencia 2024
- Formular la Estrategia de Servicio a la Ciudadanía vigencia 2027
- Caracterizar a la ciudadanía que demanda servicios e información de la Gobernación del Magdalena





- Fortalecer la oficina, dependencia o grupo de trabajo de relacionamiento con la ciudadanía
- Actualizar los protocolos de atención al ciudadano

Subcomponente 2: Talento Humano idóneo y suficiente.

En el marco de la estrategia de servicio al ciudadano, la Gobernación del Magdalena avanzará con acciones encaminadas a fortalecer las habilidades, competencias, conocimientos, actitudes y experiencias de su talento humano, garantizando que la prestación de los servicios públicos se realice con calidad, eficiencia y cercanía a la ciudadanía.

Actividades:

- Coordinar con dependencias de la entidad las políticas de relacionamiento del estado con la ciudadanía
- Coordinar con la Subdirección de Talento Humano, espacios de capacitación en lenguaje claro y no excluyente para las personas en servicio público de la Gobernación del Magdalena
- Articular con la Subdirección de Talento Humano espacios de sensibilización en temas relacionados con el servicio a las ciudadanías, en la inducción y reintroducción a las personas en servicio público de la Gobernación.
- Promover la divulgación del Código de Integridad entre las personas en servicio público de la entidad.
- Difundir tips informativos sobre componentes clave de la política de Servicio al Ciudadano.

Subcomponente 3: Oferta institucional de fácil acceso, comprensión y uso para las ciudadanías.

En el marco de la estrategia, la Gobernación del Magdalena ejecutará las acciones necesarias para que la información, los servicios y los trámites de la entidad se presenten de manera clara, comprensible, accesible y utilizable por los diferentes grupos poblacionales del departamento.





El propósito es facilitar la interacción de la ciudadanía con la Gobernación, garantizando que las personas puedan conocer, entender y utilizar los servicios públicos con eficiencia, transparencia y sin barreras.

Actividades:

- Habilitar canales de atención como línea telefónica y chat virtual
- Instalar señalización en alto relieve en la entidad para garantizar el acceso a las personas con discapacidad visual.
- Mantener actualizada la información disponible en el menú “Atención y servicio a la ciudadanía” y menú de “Transparencia y Acceso a la Información pública” del sitio web de la entidad.
- Implementar la opción de seguimiento a las PQRSDF a través de la plataforma digital disponible en la página web.
- Optimizar procesos internos mediante tecnologías de información y comunicaciones.
- Desarrollar actividades que integren y articulen los servicios y trámites para facilitar el acceso de las ciudadanías, a través de ferias, eventos y centros integrados de servicios.

Subcomponente 4: Evaluación de la gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana.

Se desarrollara este componente con la implementación de procesos sistemáticos que permitan medir, analizar y evaluar la calidad con la que se prestan los servicios a la ciudadanía y cómo estos son percibidos. El objetivo es identificar fortalezas y debilidades en la gestión institucional, recopilar la experiencia y nivel de satisfacción de las personas en los distintos puntos de interacción con la entidad, y utilizar esa información como insumo para la mejora continua.



Actividades:

- Incluir la encuesta de percepción sobre el servicio a la ciudadanía en la respuesta a las PQRSDF.
- Implementar la encuesta de percepción en el canal de atención presencial.
- Monitorear constantemente los canales de atención para identificar áreas de mejora y optimizar la calidad del servicio.
- Hacer seguimiento y medición de la experiencia ciudadana en los diferentes escenarios de relacionamiento de la entidad





VII. MONITOREO, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

El monitoreo será realizado por la Oficina Asesora de Planeación. El seguimiento y evaluación será realizado periódicamente por la Oficina de Control Interno y la Secretaría General.

