



PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO

Contaduría General de la Nación

Marzo de 2018

Calle 95 No. 15 – 56 Código Postal: 110221 PBX (57 1) 492 6400
www.contaduria.gov.co E-mail: servicioalciudadano@contaduria.gov.co



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION	3
1. OBJETIVO.....	4
2. ALCANCE.....	4
3. ASPECTOS GENERALES DEL SERVICIO AL CIUDADANO	5
3.1 Consideraciones previas a la prestación del servicio	8
3.2. Consideraciones durante la prestación del servicio	8
3.3. Consideraciones posteriores a la prestación del servicio.....	8
4. CANALES DE SERVICIO	9
4.1. Canal presencial:	10
Atención Presencial.....	10
Grupo de Servicio al Ciudadano	11
Atención preferencial.....	12
Adultos mayores y mujeres embarazadas	12
Atención a niños, niñas y adolescentes.....	12
Personas en situación de vulnerabilidad.....	13
Grupos étnicos minoritarios.....	13
Personas en condición de discapacidad	13
Discapacidad visual:	14
Discapacidad auditiva, sordas o hipoacusicas:.....	14
Atención a personas con sordo ceguera:	14
Atención a personas con discapacidad física o motora:.....	15
Atención a personas con discapacidad cognitiva:.....	15
Atención a personas con discapacidad mental:	15

Atención a personas de talla baja:	15
Guardias de seguridad:	16
Recepcionista:	16
4.2 Canal Escrito	16
Atención por Correspondencia:	16
Buzones de Sugerencias	17
4.3 Canal Telefónico	17
4.4. Canal Virtual	19
Aplicativo página web, link PQRS	19
Correo Electrónico:	20
Redes Sociales	20
5. RETROALIMENTACIÓN FINAL CON EL CIUDADANO	21
5.1 Nivel de satisfacción del ciudadano	21
6. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS	22
6.1 Derechos de los ciudadanos	22
Deberes de los ciudadanos	23

INTRODUCCION

Este documento establece el **Protocolo de Servicio al Ciudadano de la Contaduría General de la Nación**, como una herramienta que da lineamientos que permiten tramitar y dar respuesta oportuna a los requerimientos presentados por los ciudadanos, mediante la unificación del tratamiento del servicio brindado por los diferentes canales.

Este protocolo tiene como objetivo adoptar una cultura de servicio y contribuir a mejorar la gestión, basándose en la estandarización y mejora continua de la calidad en el servicio al Ciudadano.

Está dirigido a los servidores, contratistas y entidades estratégicas de la Contaduría. Es una ayuda en la formación de los servidores, para desarrollar una atención de calidad y una guía ante aquellas situaciones en las que los profesionales no saben bien cómo actuar, o en aquellas en las que los resultados no han sido los esperados, para evitar tener que improvisar y que proporcionen la seguridad de que actuamos correctamente, garantizando así la satisfacción total del ciudadano.

Instaura los protocolos aplicables a las actuaciones de los servidores públicos en determinadas situaciones en que la calidad percibida por el usuario puede ser cuestionada: Bien por el contexto en el que suceden, (estrés, demoras, cantidad), por el tema de que se trata (decir no a una petición imposible), o bien por la actitud del propio ciudadano, (ansiedad, miedo, agresividad). Es importante señalar que el hecho de lograr una comunicación positiva y eficaz con el ciudadano es una competencia que se aprende. Si bien existen cualidades previas que ayudan, cualquier persona puede aprender y mejorar sus relaciones personales mediante la formación y las técnicas adecuadas.

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos generales que deben manifestarse en todas las relaciones de los servidores públicos con los ciudadanos internos y externos.

Instituir los principios básicos de atención que deben ser replicados en todos los procesos institucionales, para garantizar integralmente la prestación de un adecuado servicio a través de los diferentes canales de atención: presencial, escrito, telefónico y virtual.

2. ALCANCE

Generar los mecanismos adecuados para garantizar una atención integral al ciudadano, según las disposiciones normativas, manifestado en todas las relaciones de la entidad con el ciudadano y basado en el Programa Nacional de Eficiencia al Servicio del Ciudadano (PNESC), el cual promueve una gestión pública que tenga como eje central el Servicio al Ciudadano y la Eficiencia Administrativa, a través de la generación de Políticas Públicas en materia de Servicio al Ciudadano, con miras a mejorar sus estándares de atención y ofrecer un servicio acorde a las necesidades, expectativas y realidades de los ciudadanos colombianos.

Apoyados en el Plan de Acción con actividades en los siguientes frentes de trabajo:

- Afianzar cultura de servicio al ciudadano en el Servidor Público.
- Optimizar los canales de atención al ciudadano.
- Mejorar el conocimiento de Administración Pública del Ciudadano y viceversa.
- Consolidar la articulación interinstitucional

3. ASPECTOS GENERALES DEL SERVICIO AL CIUDADANO

La calidad y oportunidad del Servicio al Ciudadano es el insumo fundamental que permite la toma de decisiones, para la mejora continua, de acuerdo con los resultados de su medición. El Protocolo de Servicio al Ciudadano en la prestación del servicio en la Contaduría General de la Nación, es una herramienta que contribuirá a la mejora del servicio al ciudadano, buscando generar mayor confianza y satisfacción al mismo.

Es importante considerar los **atributos del buen servicio y la totalidad del ciclo de atención**, para obtener una mayor eficiencia en la prestación del servicio y una mejor percepción de calidad por parte de los ciudadanos.

Atributos del buen servicio:

El servicio en la Contaduría cumple con ciertos atributos que se relacionan con la expectativa que tiene el ciudadano y/o usuario frente al servicio que necesita.

- **Respeto y amabilidad:** Hace referencia a la calidez en el trato y la priorización de la atención al ciudadano.
- **Eficacia y eficiencia:** Servicio prestado con exactitud de la información y la Calidad del servicio de forma oportuna.
- **Transparencia:** Entendido como los mecanismos para facilitar la comunicación con un lenguaje claro, sencillo y accesible a los ciudadanos para brindar una atención oportuna y veraz, en pro de la satisfacción de las necesidades y las expectativas.
- **Empático:** El servidor percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar.
- **Incluyente:** Tiene en cuenta a todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones.
- **Calidad:** El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano: debe satisfacer a quien lo recibe; esto supone comprender las necesidades de los usuarios, lo que a su vez exige escuchar al ciudadano e interpretar bien sus necesidades.
- **Oportuno:** Debe brindarse en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el usuario.

La Contaduría está comprometida en reconocer los derechos y generar confianza al garantizar la atención integral del ciudadano y/o usuarios, por lo cual los servidores públicos deben:

- ✓ Orientar con claridad y de fondo.
- ✓ Conocer los servicios que presta la entidad.
- ✓ Brindar una atención consistente y de buena calidad.
- ✓ Incrementar la satisfacción de los ciudadanos con los servicios prestados.
- ✓ Aumentar la eficiencia en el uso de recursos de la entidad para la gestión de los servicios a los ciudadanos.
- ✓ Reducir los tiempos requeridos para satisfacer las necesidades de los ciudadanos.
- ✓ Ofrecer a los ciudadanos-clientes mayores oportunidades de acceso a los servicios.
- ✓ Facilitar la conveniencia y el uso de los servicios prestados por la entidad.
- ✓ Identificar las necesidades, las expectativas y prioridades del servicio al ciudadano.
- ✓ Es importante resaltar que un servidor público o contratista bajo ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al ciudadano. Hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.

De acuerdo a nuestra¹ normatividad vigente “toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas”, sin embargo, en muchas ocasiones llegan a las entidades públicas ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados, a veces por desinformación y/o confusión en la misma. En estos casos, se recomienda para los servidores:

- Mantener una actitud calmada, amigable no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.
- Escuchar las necesidades atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- No tomar la situación como algo personal.
- Cuidar el tono de la voz.
- Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.

¹ 1 Artículo 13, Ley 1437 de 2011.- Ley 1755 de 2015.

- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.

No siempre se puede dar al ciudadano la respuesta que él espera, por tratarse de información clasificada y reservada en las entidades públicas, sin embargo, ésta no podrá ser reservada o limitada sino por disposición constitucional o legal. Por lo cual, cuando se niegue una solicitud esta debe ser fundamentada por los que no se puede acceder a la solicitud. Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.

Referente al Lenguaje ya sea verbal y/o escrito, el servidor público debe ser:

- ❖ Respetuoso, claro y sencillo; Es importante evitar el uso de términos técnicos y/o legales, así como hacer referencia a procesos internos, o numerales de políticas, memorandos, normas y otros similares.
- ❖ Mantener la cordialidad en la comunicación. En todo momento debe conservar las normas aceptadas de cortesía, como saludar, agradecer, despedirse.
- ❖ Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- ❖ Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc.
- ❖ Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
- ❖ Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

Retroalimentar el comportamiento del ciudadano: Es necesario ofrecer mecanismos de apoyo ante las inquietudes de los ciudadanos-clientes, así como instrucciones continuas y suficientes durante cada etapa del proceso.

Ciclo de atención:

La prestación de servicios en la Contaduría, identifica tres etapas básica del ciclo de atención así:

- Las actividades previas a la prestación del servicio.
- La prestación del servicio.
- Actividades posteriores a la prestación del servicio.

Con el fin de estandarizar el servicio y hacer el uso correcto de los protocolos definidos para cada uno de los canales de atención, es importante identificar algunas consideraciones propias de cada etapa:

3.1 Consideraciones previas a la prestación del servicio

- a.** Divulgar el portafolio de servicios ofrecidos por La Entidad que facilite la comprensión del alcance de esos servicios.
- b.** Comunicar anticipadamente la totalidad de requisitos para la atención, así como procesos adicionales por requisitos faltantes.
- c.** Informar la disponibilidad de los canales que ofrecen el servicio de manera visible y de fácil acceso que permita garantizar la efectividad de la comunicación.
- d.** Mencionar otros servicios y/o entidades involucradas.
- e.** Revisar permanentemente la actualización de la información que se suministra al Ciudadano, que permita garantizar que la misma es igual en cada punto de contacto y canal de atención.
- f.** Garantizar fácil acceso a la información.

3.2. Consideraciones durante la prestación del servicio

- a.** Ofrecer información sobre la prestación del servicio. El Ciudadano debe conocer el avance del trámite, los tiempos de espera o procesamiento y los pasos a seguir.
- b.** Requerir sólo aquello que es necesario para la prestación del servicio. Permite evitar la solicitud repetitiva de ciertos documentos que ya han sido entregados en otro momento.
- c.** Explicar con claridad las actividades o pasos que hacen parte del trámite con el fin de garantizar una información completa y oportuna al ciudadano.

3.3. Consideraciones posteriores a la prestación del servicio

- a. Obtener retroalimentación del ciudadano, sobre la calidad de su experiencia.
- b. Informar al ciudadano, el medio al que puede acceder para conocer el estado del trámite solicitado.
- c. Evaluar la percepción y su nivel de satisfacción cuando la prestación del servicio ha terminado.
- d. Solucionar elementos que afectan la satisfacción de los ciudadanos, lograr identificar y actuar sobre los factores identificados, buscando lograr una mejora en la prestación del servicio.
- e. La Contaduría dispone de diferentes canales de atención, para que los ciudadanos puedan acceder a los productos y servicios que presenta a partir de su portafolio de servicios, los cuales buscan satisfacer sus necesidades y expectativas.

La herramienta que utiliza la entidad para la gestión de requerimientos es **CA SERVICE DESK**.

Protocolo general de Atención:



4. CANALES DE SERVICIO

CANAL PRESENCIAL
Grupo de Servicio al ciudadano
Subcontadurías Normalización, Centralización y Consolidación
CANAL ESCRITO
Correspondencia
CANAL TELEFÓNICO
Atención telefónica
Grupo de Servicio al ciudadano
CANAL VIRTUAL
Correo Institucional
Portal WEB
Redes Sociales

Tabla 1. Canales de atención

4.1. Canal presencial:

La Contaduría General de la Nación proporciona y adapta, los canales por medio de los cuales los ciudadanos pueden acceder a los servicios y/o información de la Entidad quien presta un servicio oportuno y se da respuesta inmediata al ciudadano.

Los canales de atención más frecuentemente usados por la entidad son: Escrito, telefónico, y virtual.

Atención Presencial

Integrado por un solo punto de atención presencial (personalizada), donde los Ciudadanos pueden acceder a la información de servicios, asesorías, orientaciones; facilitando la comunicación e interacción más efectiva entre la CGN y el ciudadano.

En aras de brindar una atención con calidad, el servidor público o contratista debe tener en cuenta:

- **Presentación personal:** La presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la entidad.
- **Comportamiento y orden en puesto de trabajo:** Comportamiento adecuado frente al ciudadano.
- **Expresividad en el rostro:** La expresión facial es relevante; mirando al interlocutor a los ojos ya se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado, cortés.

- **La voz y el lenguaje:** La modulación debe adaptarse a las diferentes situaciones. Para que la información sea comprensible para el solicitante, la vocalización y el lenguaje deben ser claros para que el mensaje sea entendible.
- **La postura:** La que se adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; se recomienda evitar las posturas rígidas o forzadas.
- **Puestos de trabajo:** Mantener el escritorio en perfecto orden y aseo. No se deben tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo. Antes del inicio de la jornada laboral, el personal de aseo deberá asear el piso y limpiar las áreas de servicio al Ciudadano, los escritorios, puertas, sillas, computadores y teléfonos.

Todos los servidores y facilitadores de la CONTADURÍA deben estar familiarizados con la ubicación del Grupo de Servicio al Ciudadano, y conocer la ubicación de los baños públicos, la ruta de evacuación, identificar la brigada de emergencias y los procedimientos para atención y respuesta ante una emergencia.

Grupo de Servicio al Ciudadano:

Este grupo de servidores, encargados de atender el primer nivel de servicio de la Entidad, especialmente deben cumplir con los siguientes protocolos:

- Saludar, agradecer y despedirse amablemente.
- Verificar que el ciudadano traiga consigo todos los documentos necesarios para realizar su gestión.
- Ofrecer información sobre la prestación del servicio: La información relacionada con el avance de la solicitud, los tiempos de espera o procesamiento y los pasos a seguir, permiten la construcción de expectativas claras por parte de los ciudadanos, evitando que los ciudadanos se indispongan con el tiempo que toma su solicitud en ser atendida.
- Comunicar anticipadamente la totalidad de requisitos para la atención: esto evita que los ciudadanos hagan múltiples visitas al punto de contacto.
- Informar la disponibilidad de los canales y horarios de atención.
- Revisar constantemente la validez de la comunicación
- Propender por la facilidad de acceso y relevancia de la información suministrada.
- Evaluar y monitorear los resultados de la prestación del servicio. Adicional a la medición de la satisfacción de los ciudadanos que se menciona en la consideración anterior, es necesario medir y evaluar los resultados de la prestación del servicio.

- Dar información al ciudadano con base en documentos oficiales de la Entidad que contengan los requisitos para los trámites o servicios, las formas de presentar la documentación y los procedimientos establecidos para ello.
- En caso de que un ciudadano no traiga alguno de los documentos solicitados para la realización de su trámite, indicarle qué falta e invitarlo a regresar cuando la documentación esté completa.
- Si existe la posibilidad de que el documento faltante sea diligenciado en el punto de servicio, ofrecerle esa opción.
- Orientar al ciudadano hacia la dependencia o área encargada de resolver la solicitud y pasar al analista de segundo nivel de ser necesario.

ATENCIÓN PREFERENCIAL

Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja.

- Adultos mayores y mujeres gestantes:

Una vez entran a la sala de espera, el servidor público y/o contratista or debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos.

La atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada si es del caso.

- Atención a niños, niñas y adolescentes:

Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular. En caso de atención presencial:

- Tienen prelación sobre los demás ciudadanos.
- Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado.
- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga; conviene, en cambio, preguntar para entender.
- Debe llamárselos por su nombre y no usar apelativos como ‘chiquito’ o ‘mijito’, entre otros.
- Debe hablarle en un lenguaje claro y de fácil comprensión acorde a la edad.

- **Personas en situación de vulnerabilidad:**

Se consideran personas en situación de vulnerabilidad a las víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema

En desarrollo del protocolo de servicio, le corresponde al servidor público y/o contratista:

- ✚ Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor.
- ✚ Dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.

- **Grupos étnicos minoritarios:**

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos. El servidor público debe:

- Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete.
- En este último caso, si la entidad cuenta con intérprete, solicitar apoyo de dicha persona o de un acompañante que hable español.
- Si ninguna de estas alternativas es posible, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio.
- Solicitarles los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite.

- **Personas en condición de discapacidad:**

- Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono aniñado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
- Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- Dar tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.

- **Discapacidad visual:**

- No halar a la persona de la ropa ni del brazo.
- Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- Orientarla con claridad, usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo”.
- Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, entre otras.
- Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal.
- Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.
- Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son; si se entrega dinero, indicar el monto, mencionando primero los billetes y luego las monedas.
- Si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.

- **Discapacidad auditiva, sordas o hipo acusicas:**

- Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.
- Conviene evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.
- No gesticular de manera exagerada para comunicarse.
- Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba. No aparente haber entendido.
- Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.

- **Atención a personas con sordo ceguera:**

- Es preciso informar que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.

- Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender.
 - Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.
 - Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.
 - Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.
- **Atención a personas con discapacidad física o motora:**
- No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.
 - Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro.
- **Atención a personas con discapacidad cognitiva:**
- Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
 - Ser paciente tanto al hablar como al escuchar pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.
- **Atención a personas con discapacidad mental:**
- Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
 - Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
 - Confirmar que la información dada ha sido comprendida.
 - Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.
- **Atención a personas de talla baja:**
- Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
 - Tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

GUARDIAS DE SEGURIDAD

Se recomienda a los guardias de seguridad:

- Abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime, evitando obstruirle el paso.
- Hacer contacto visual con él y sonreír, evitando mirarlo con desconfianza.
- Saludar diciendo: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido/a...”.
- Si debe revisar maletines, paquetes o demás efectos personales, informar al ciudadano, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la entidad.

RECEPCIONISTA

A la recepcionista le corresponde:

- Saludar amablemente diciendo: **“Bienvenido/a, mi nombre es (nombre y apellido...), ¿qué servicio solicita? Por favor, diríjase a...”**.
- Orientar al ciudadano hacia la ventanilla o la oficina a la cual debe dirigirse.
- Si así se requiere, se debe anunciar por el conmutador al ciudadano o usuario antes de hacerlo pasar a la oficina o área correspondiente.

4.2 Canal Escrito

Atención por Correspondencia:

Este canal permite a los usuarios, a través de comunicaciones escritas, (Físicas o electrónicas) solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. ***El buzón de sugerencias también hace parte de este canal.***

Radicación de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias escritas en el Grupo de Correspondencia, ubicado en la Calle 95 No 15 - 56 piso 1, en horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. jornada continua.

Buzón de sugerencias ubicado en la recepción en la Calle 95 No 15 - 56 piso 1, en horario de lunes a viernes 8:00 a.m. a 4:00 p.m. jornada continua.

Para la atención por el Grupo de Correspondencia se recomienda:

- Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual, y manifestar con la expresión del rostro la disposición para servir al ciudadano. Puede decir: “Buenos días/tardés, ¿en qué le puedo servir?”.
- Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Sr.”, “Sra.”;
- Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlo, recibirlo.
- Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos.
- Asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida. Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.
- Registrar en el sistema fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.
- Firmar y sellar la copia o planilla del remitente e informar al ciudadano el proceso que sigue en la entidad.
- Si el requerimiento no es competencia de la entidad, trasladarlo a la entidad competente, en el menor tiempo posible, e informárselo al ciudadano.

Buzones de Sugerencias

- Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos y bolígrafos para escribir.
- Cada quince (15) días hábiles se abrirán los buzones.
- Extraer los formatos diligenciados y elaborar una relación.
- Distribuir en las diferentes dependencias, según las directrices de la entidad.
- Dar una respuesta al ciudadano sobre las acciones emprendidas por la entidad debido a su comentario.

4.3 Canal Telefónico

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

En aras de brindar una atención con calidad, el servidor público y/o contratista, debe tener en cuenta:

- Atender la llamada de manera amable y respetuosa.
- Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz.
- Saber usar todas las funciones del teléfono.

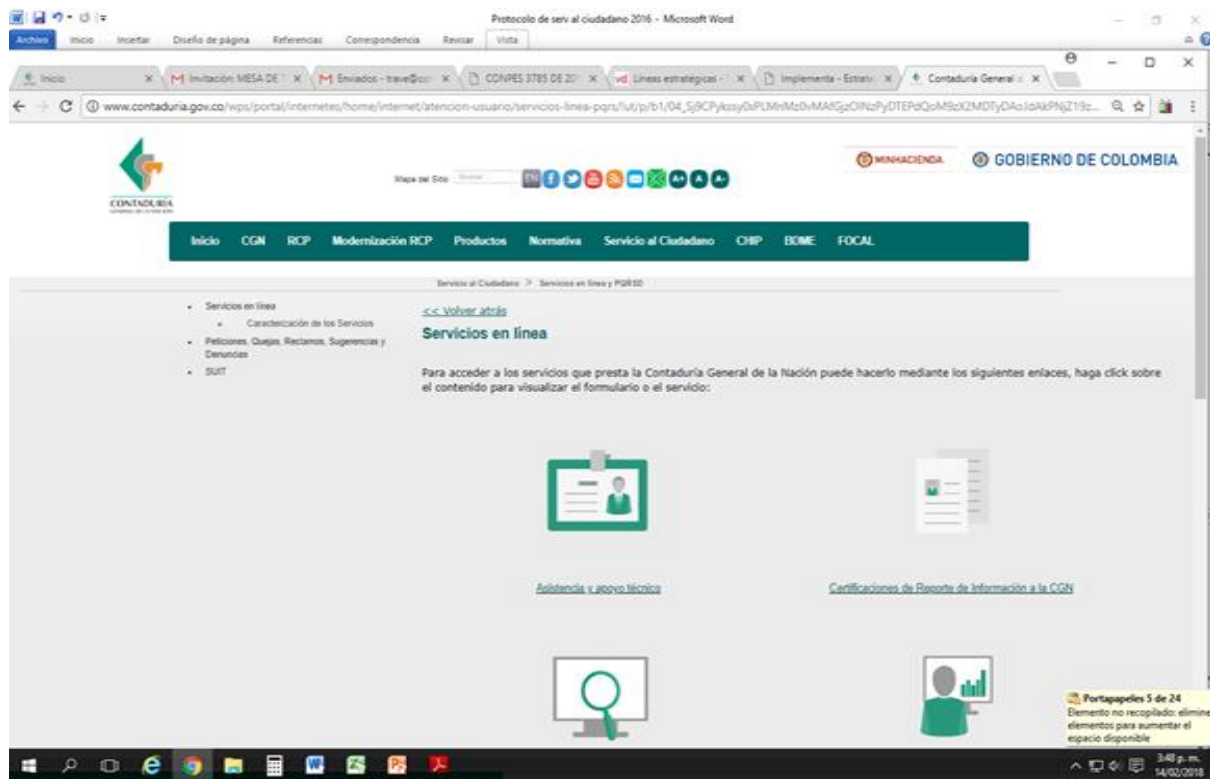
- Disponer de un inventario actualizado de los servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto y extensiones.
- Mecanismos de mejora y disponibilidad de la herramienta.
- **El tono de voz:** A través de la línea telefónica, el tono de voz proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir.
- **El lenguaje y vocalización:** Prestar atención a la elección de palabras. Pronunciar claramente las palabras; respirar tranquilamente de forma que las palabras se formen bien.
- **La velocidad:** La velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.
- **El volumen:** El volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, el ciudadano podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.
- Contestar la llamada antes del tercer timbre
- Saludar al ciudadano diciendo “Buenos días/tardes/noches, habla (diga su nombre), ¿con quién tengo el gusto de hablar?”. “Señor”, “Señora” y preguntar “¿En qué puedo **Servirle**? Al finalizar la atención Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.
- Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes. sin interrumpir, a que el ciudadano termine de hablar antes de responder siguiendo el guion establecido.
- **Si debe poner la llamada en espera:** Explicar al ciudadano por qué debe poner la llamada en espera, y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar. Antes de poner la llamada en espera, informarle que se le está solicitando permiso para hacerlo y esperar la respuesta.
- Cuando el ciudadano haya aceptado esperar, retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va su gestión.
- Al retomar la llamada, ofrecer agradecimiento por la espera o disculparse por la demora, en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido.
- **Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata:** Explicarle la razón de la demora, informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.

4.4. Canal Virtual

La Contaduría General de la Nación cuenta con un portal único para el ciudadano www.contaduria.gov.co el cual sirve de interacción entre el ciudadano y la entidad en marco del cumplimiento de la Estrategia Gobierno en Línea – GEL², facilitando de esta manera el acceso a la información pública. Aunado a lo anterior, sirve como mecanismo para acercar y facilitar la comunicación con el ciudadano.

Aplicativo página web, link PQRSD

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



² 2ª Fase de información, interacción, transacción, transformación y democracia en línea, según "Manual para la implementación de la Estrategia Gobierno En Línea"

Correo Electrónico:

Servicioalciudadano@contaduria.gov.co

El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.

Seguir lo establecido por la entidad con relación al uso de plantillas y firmas.

Correos electrónicos de ciudadanos enviados a servidores y/o contratistas, deben ser radicados en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, para efectos de seguimiento y control.

- ♦ Asunto del correo
- ♦ Nombre del Remitente:
- ♦ Nombre Entidad o Dependencia remitente:
- ♦ Ubicación:
- ♦ Dirección: - Física y/o Correo electrónico del ciudadano
- ♦ Dirigido a:

Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional y no a un correo personal de un servidor.

Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la entidad con la ayuda del Sistema de Gestión Documental ORFEO desde la opción respuesta rápida la cual tienen los permisos los webmaster designados por el jefe de la dependencia.

Analizar si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello al ciudadano.

Redes Sociales

El servicio al ciudadano a través de las redes sociales, a diferencia de los otros canales, no empieza con un evento tan específico e individual como una llamada saliente o la atención personalizada.

En la actualidad la entidad cuenta con las siguientes redes:



ContaduríaGeneraldeLaNaciónCGN



@Contaduría_CGN



Contaduría General de la Nación

5. RETROALIMENTACIÓN FINAL CON EL CIUDADANO

Al finalizar el procedimiento de servicio al ciudadano ya sea por atención presencial, impresa, telefónica o virtual, se debe proceder a evaluar el grado de satisfacción del Ciudadano, en términos de oportunidad e idoneidad de la respuesta.

Esta retroalimentación final permite identificar no sólo las fortalezas del proceso para repotenciarlas, sino sus debilidades para corregirlas hacia el futuro. Esta medición, permitirá prestar un servicio de calidad al ciudadano en tanto que sólo a través de esta es posible lograr el mejoramiento continuo.

5.1 Nivel de satisfacción del cliente

La medición del nivel de satisfacción del cliente debe apuntar a conocer si el servicio y/o producto se recibió con un grado de satisfacción a la cual se aplicará anualmente la siguiente encuesta:

	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE			
	PROCESO	PLANEACIÓN INTEGRAL		
	PROCEDIMIENTO	MEDICIÓN SATISFACCIÓN DEL CLIENTE		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN		
1/10/2018	PH15-FOR01			2
PREGUNTA	Grado de satisfacción			
	Muy Satisfecho	Satisfecho	Poco Satisfecho	Insatisfecho
	4	3	2	1
1. Califique el grado de satisfacción con de la asesoría y asistencia técnica contable brindada a sus requerimientos				
2. Califique el grado de satisfacción, respecto a la utilidad y entendimiento de los informes de base contable y demás información publicada por la CGN para la toma de decisiones.				
3. Califique el grado de satisfacción, respecto a las respuestas dadas en a las consultas contables presentadas y si éstas han resuelto sus inquietudes de interpretación de las normas.				
4. Califique el grado de satisfacción respecto a los beneficios que recibió de los Servicios en Línea que ofrece la CGN en su a través de la página web. (ejemplo: Reducción de tiempo, costos, desplazamientos a la CGN, reducción de requisitos o pasos para recibir el servicio)				
5. Califique el grado de satisfacción en la oportunidad de las respuestas brindadas por el servidor público.				
6. Califique el grado de satisfacción respecto a la atención brindada por el servidor público a la hora de resolver sus solicitudes.				
7. Que sugerencias tiene para mejorar la calidad, oportunidad y consistencia de los servicios y productos brindados por la CGN?				
NOTA: PARA LAS RESPUESTAS CALIFICADAS CON 1 Y 2 POR FAVOR JUSTIFIQUE SU RESPUESTA:				
Señor Usuario para las respuestas con insatisfecho y poco satisfecho justifique el porqué de la calificación				
NOTA: PARA LAS RESPUESTAS CALIFICADAS 1 Y 2 POR FAVOR JUSTIFIQUE SU RESPUESTA-				

6. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS

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

Derechos de los ciudadanos

Lo invitamos a conocer sus Derechos:

- 1. Ser tratado con respeto y dignidad.*
- 2. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades verbal o por escrito, u otro medio de comunicación que ofrezca la entidad y sin necesidad de apoderado.*
- 3. Obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas exijan, haciendo uso de los diferentes canales de comunicación de la entidad.*
- 4. Conocer el estado de cualquier solicitud, a menos que exista reserva legal; si no hay reserva legal, podrá obtener información de registros y archivos públicos de acuerdo a los términos dispuestos por la Constitución y las leyes, obteniendo copias de los respectivos documentos requeridos, los cuáles serán pagados por su cuenta.*
- 5. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones, según los plazos establecidos por la ley.*
- 6. Recibir atención especial y preferencial si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas y adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, así como personas indefensas o en estado de debilidad.*
- 7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades a los servidores públicos y a contratistas que cumplan funciones administrativas.*
- 8. Formular documentos o elementos de prueba en cualquier actuación administrativa de la cual tenga interés, para que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir, así mismo, tiene derecho a ser informado sobre el resultado correspondiente.*
- 9. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.*

Deberes de los ciudadanos

Conozca sus Deberes como ciudadano:

- 1. Cumplir la Constitución Política y las leyes.*
- 2. Obrar de acuerdo con el principio de la buena fe; dar testimonios verídicos y entregar*
- 3. documentos verdaderos.*
- 4. Ejercer con responsabilidad sus derechos.*
- 5. Abstenerse de pedir solicitudes de manera reiterada para evitar que las solicitudes radicadas se conviertan en peticiones que afectan los tiempos de los servicios y la agilidad de respuesta de los mismos.*
- 6. Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y servicios.*
- 7. Tratar respetuosamente a los servidores públicos de la Contaduría General de la Nación.*

GLOSARIO

RECIBIR: Es registrar o radicar las quejas reclamos y sugerencias sobre el servicio que presta la CGN presentadas personalmente por escrito telefónicamente o por vía electrónica por cualquier persona dejando constancia de la fecha y hora de presentación el nombre de quien presenta la queja y/o peticionario su identificación y los demás datos que se consideren pertinentes para el caso.

TRAMITAR: Es realizar el conjunto de acciones e interacciones que han de llevarse a cabo para dar a las quejas reclamos y sugerencias el curso que corresponde hasta su conclusión.

DECIDIR - RESOLVER: Es pronunciarse de fondo sobre el contenido de una queja, reclamo, sugerencia o denuncia para realizar las acciones que se deriven de tal pronunciamiento y comunicar a quien presenta la queja el resultado de la misma.

PQRS: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

PETICIÓN: Es una solicitud verbal o escrita que se presenta en forma respetuosa ante un Servidor Público o particular con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto.

QUEJA: Manifestación escrita o verbal dada a conocer a las autoridades competentes de su insatisfacción inconformidad o disgusto como resultado de un producto o servicio realizado por la CGN o por conductas irregulares de Servidores Públicos o particulares a quienes se le ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público. Es una manifestación de inconformidad que un ciudadano hace ante una entidad en razón de una irregularidad administrativa una conducta incorrecta o un hecho arbitrario que aquel atribuye a algún servidor público de la entidad con el propósito de que se corrijan o adopten las medidas pertinentes.

RECLAMO: Manifestación escrita o verbal efectuada por los ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de una función a cargo de la CGN. Es una manifestación de inconformidad por una actuación de la entidad que perjudica al reclamante ya sea porque la considere injusta o porque estime que no está ajustada al Derecho con el objeto de que se tomen los correctivos del caso y conlleve un costo para la entidad.

SUGERENCIAS: Propuesta que formula un ciudadano o institución para el mejoramiento de los servicios de la entidad.

DENUNCIA: Es el mecanismo mediante el cual cualquier ciudadano da aviso o notifica en forma verbal o escrita hechos o conductas con las que se puede estar configurando un posible manejo

irregular o un eventual detrimento de los bienes o fondos del estado.

PGD: Programa de Gestión Documental

CIUDADANO: Para efectos del presente proceso el término Ciudadano se entiende en el sentido amplio y comprende a todo aquel que accede por cualquier medio: personalmente por escrito telefónicamente o por vía electrónica o se relaciona directa o indirectamente con los servicios de la CGN.

ANALISTA PRIMER NIVEL: Se denomina Primer Nivel a los servidores (grupo de soporte) de la mesa de servicio encargados de establecer un primer contacto con el usuario interno o externo, buscando dar una solución al requerimiento generado y/o escalarlo a los analistas de segundo, realizando el seguimiento de la solución hasta su cierre.

ANALISTA SEGUNDO NIVEL: Se denomina segundo Nivel a los servidores (analistas) de la Contaduría que apoyan a la mesa de servicio en la solución de requerimientos generados, que no pueden ser resueltos por el primer nivel, en este nivel participan los analistas de la entidad especializados.

ATRIBUTOS DE SERVICIO: son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio.

AUDITIVA: pérdida o disminución en audición.

BDC: Base de Datos de Conocimiento; es un tipo especial de base de datos para la gestión del conocimiento. Provee los medios para la recolección, organización y recuperación computarizada de conocimiento.

CA SERVICE DESK: Es una aplicación que administra y gestiona requerimientos para una mejora continua de la calidad del servicio, automatizando la administración del Grupo de servicio al Ciudadano.

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

CANALES DE ATENCIÓN: son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general.

CANAL PRESENCIAL: espacio físico en el que los ciudadanos y servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. Las oficinas de atención, los centros integrados de servicios, y demás espacios destinados por las entidades para la atención de los ciudadanos pertenecen a este canal.

CANAL IMPRESO: medio por el cual en tiempo diferido y a través de comunicaciones escritas, los ciudadanos pueden realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. La correspondencia de las entidades hace parte de este canal.

CANAL TELEFÓNICO: medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano por medio de la redes de telefonía fija o móvil. Mediante este canal se pueden realizar trámites, servicios, informar, orientar o asistir al ciudadano. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores, centros de llamadas (call centers) y centros de contacto.

CANAL VIRTUAL: medio que permite la interacción entre el servidor público y el ciudadano por medios electrónicos tales como correo, pagina Web, redes sociales, chat.

CANAL MENSAJE DE TEXTO SMS: mensaje que se envían y reciben entre dispositivos móviles (más conocidos como celulares) de forma escrita. El mensaje de texto es uno de los elementos más prácticos, accesibles y fáciles de usar de la comunicación cotidiana.

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

CICLO DEL SERVICIO: Se inicia en el momento en que un ciudadano tiene un contacto esperando un servicio o producto de la Institución y finaliza cuando el ciudadano considera que terminó de recibir el servicio que buscaba. Este puede volver a iniciar y encierra un sinnúmero de momentos de verdad.

CIUDADANO: Persona que hace parte de una sociedad, conlleva a una serie de derechos y deberes que cada uno debe cumplir y hacer cumplir.

COGNITIVA: limitación significativa en el funcionamiento intelectual; es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación.

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).

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.

ESCALAMIENTO: para el caso del servicio, está definido como la presentación de la solicitud o requerimiento de un ciudadano a un área o instancia de mayor jerarquía que pueda tomar acciones para su solución.

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.

PROTOCOLO DE SERVICIO: guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor público frente a los ciudadanos, con el fin de lograr un mejor manejo y una mayor efectividad en el uso de un canal específico.

REDES SOCIALES: aplicaciones web dirigidas a comunidades de usuarios en las que se les permite intercambiar fotos, archivos, aplicaciones, mensajes cortos de texto —SMS— y otros contenidos, en línea y en tiempo real.

REQUERIMIENTOS: Es cualquier solicitud o petición específica de información que realiza un ciudadano a la Entidad,

SERVICIO AL CIUDADANO: Conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un ciudadano con independencia que se trate de políticas de servicio al usuario, empresariales, del sector salud, educación o del sector público en general.

SORDOCEGUERA: discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias: visual y auditiva.

