



El emprendimiento  
es de todos

Minhacienda



# **PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

## Contaduría General de la Nación

---

**Junio de 2020**

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1.</b>	<b>OBJETIVOS .....</b>	<b>5</b>
<b>2.</b>	<b>ALCANCE.....</b>	<b>5</b>
<b>3.</b>	<b>ASPECTOS GENERALES DEL SERVICIO AL CIUDADANO .....</b>	<b>5</b>
<b>3.1.</b>	<b>Atributos del buen servicio.....</b>	<b>6</b>
<b>3.2.</b>	<b>Referente al lenguaje ya sea verbal y/o escrito del servidor público o contratista .....</b>	<b>8</b>
<b>3.3.</b>	<b>Ciclo de atención.....</b>	<b>9</b>
3.3.1.	<i>Consideraciones previas a la prestación del servicio .....</i>	<i>9</i>
3.3.2.	<i>Consideraciones durante la prestación del servicio .....</i>	<i>10</i>
3.3.3.	<i>Consideraciones posteriores a la prestación del servicio .....</i>	<i>10</i>
<b>3.4.</b>	<b>Protocolo General de Atención.....</b>	<b>11</b>
<b>4.</b>	<b>CANALES DE SERVICIO .....</b>	<b>11</b>
<b>4.1.</b>	<b>Canal presencial.....</b>	<b>12</b>
<b>4.2.</b>	<b>Atención Presencial.....</b>	<b>12</b>
<b>4.3.</b>	<b>Grupo de Servicio al Ciudadano.....</b>	<b>13</b>
<b>4.4.</b>	<b>Atención Preferencial.....</b>	<b>14</b>
4.4.1.	<i>Adultos mayores y mujeres gestantes .....</i>	<i>14</i>
4.4.2.	<i>Atención a niños, niñas y adolescentes.....</i>	<i>14</i>
4.4.3.	<i>Personas en situación de vulnerabilidad.....</i>	<i>14</i>
4.4.4.	<i>Grupos étnicos minoritarios.....</i>	<i>15</i>
4.4.5.	<i>Personas en condición de discapacidad.....</i>	<i>15</i>
4.4.6.	<i>Discapacidad visual.....</i>	<i>15</i>
4.4.7.	<i>Discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas.....</i>	<i>16</i>
4.4.8.	<i>Atención a personas con sordo ceguera .....</i>	<i>16</i>
4.4.9.	<i>Atención a personas con discapacidad física o motora .....</i>	<i>17</i>
4.4.10.	<i>Atención a personas con discapacidad cognitiva .....</i>	<i>17</i>
4.4.11.	<i>Atención a personas con discapacidad mental.....</i>	<i>17</i>
4.4.12.	<i>Atención a personas de talla baja.....</i>	<i>17</i>
<b>4.5.</b>	<b>Canal Escrito .....</b>	<b>20</b>
4.5.1.	<i>Atención por Correspondencia.....</i>	<i>20</i>
4.5.2.	<i>Buzones de Sugerencias .....</i>	<i>21</i>
<b>4.6.</b>	<b>Canal Telefónico.....</b>	<b>21</b>
<b>4.7.</b>	<b>Canal Virtual .....</b>	<b>23</b>
4.7.1.	<i>Aplicativo página web, link PQRSD .....</i>	<i>23</i>
4.7.2.	<i>Correo Electrónico .....</i>	<i>24</i>

4.7.3.	<i>Redes Sociales</i> .....	25
5.	<b>RETROALIMENTACIÓN FINAL CON EL CIUDADANO</b> .....	25
5.1.	<b>Nivel de satisfacción del ciudadano</b> .....	26
6.	<b>DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS</b> .....	27
6.1.	<b>Derechos de los ciudadanos</b> .....	27
6.2.	<b>Deberes de los ciudadanos</b> .....	27
7.	<b>GLOSARIO</b> .....	28

## PRESENTACIÓN

El servicio al ciudadano se convirtió en una Política Nacional de conformidad con el Documento Conpes 3649 de 2010 que expone los lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, busca mejorar la estrategia para el mejoramiento de la gestión en servicio al ciudadano.

Este documento se constituye en una herramienta para establecer el *Protocolo de Servicio al Ciudadano* en la Unidad Administrativa Especial Contaduría General de la Nación (CGN), donde se expone los 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 fin 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 General de la Nación (CGN). Es una ayuda en la formación de los servidores y contratistas, 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 la improvisación y así proyectar la seguridad de que se está actuando correctamente, garantizando de este modo la satisfacción total del ciudadano.

La aplicación de los protocolos de servicio deben ser obligatorios en los canales de información y en las interacciones que se tenga con la ciudadanía a través del medio escrito, presencial, verbal o telefónico con la intención de que, por medio de un nuevo enfoque de las relaciones entre los servidores públicos, contratistas y la ciudadanía, los parámetros de servicio se hagan cada vez más incluyentes, informados, eficaces, igualitarios y satisfactorios de las relaciones entre los servidores públicos y la ciudadanía y/o usuarios.

## **1. OBJETIVOS**

Establecer los lineamientos generales que deben manifestarse en todas las relaciones de los servidores públicos y/o contratistas con los usuarios y/o ciudadanos.

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 Servicio al Ciudadano (PNSC), 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 en general.

Apoiados 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.

### 3.1. Atributos del buen servicio

El servicio en la CGN 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 CGN 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 con la normativa vigente<sup>1</sup> “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.
- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.

---

<sup>1</sup> Artículo 13 de la Ley 1437 de 2011; Ley 1755 de 2015.

No siempre se puede dar al ciudadano la respuesta que él espera, sin embargo, ésta no podrá ser reservada o limitada sino por disposición constitucional o legal. Por lo cual, cuando se niegue una solicitud deben ser fundamentadas las razones por las cuales no se puede responder dicha solicitud. Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano solicita, 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.

### **3.2. Referente al lenguaje ya sea verbal y/o escrito del servidor público o contratista**

El principal elemento para comunicar un mensaje en lenguaje claro consiste en pensar en la audiencia que se le transmitirá. Es importante conocer las características del receptor para identificar, entre otros aspectos, cuáles son sus intereses, necesidades, expectativas y nivel de conocimiento; al igual que saber qué deben hacer los ciudadanos con la información que reciban.

Entre otras se debe tener en cuenta

- 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.

El ciudadano es el eje fundamental de toda entidad pública y debe ser el Estado quien esté al servicio de sus necesidades y requerimientos. Conocer a los ciudadanos-objetivo y escribir para ellos es la herramienta más importante para comunicarse mejor (SFP, 2004).

### **3.3. Ciclo de atención**

La prestación de servicios en la CGN, identifica tres etapas básicas del ciclo de atención, así:

- Las actividades previas a la prestación del servicio.
- Las actividades durante la prestación del servicio.
- Las 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.

#### *3.3.1. 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 los procesos adicionales para los requisitos faltantes.
- c. Informar la disponibilidad de los canales que ofrecen el servicio de manera visible y de fácil acceso que permitan 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, y que permita garantizar que la misma, es igual en cada punto de contacto o canal de atención.

- f. Garantizar fácil acceso a la información.

### *3.3.2. Consideraciones durante la prestación del servicio*

- a. Ofrecer información sobre la prestación del servicio. El Ciudadano debe conocer el avance del servicio, los tiempos de espera, los procesos o los pasos a seguir.
- b. Requerir solo 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 servicio con el fin de garantizar una información completa y oportuna al ciudadano.

### *3.3.3. Consideraciones posteriores a la prestación del servicio*

- a. Obtener retroalimentación del ciudadano, sobre la calidad de su experiencia.
- b. Informar al ciudadano, el medio por el cual 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, actuar sobre los factores identificados buscando una mejora en la prestación del servicio.
- e. Disponer de los diferentes canales de atención, para que los ciudadanos puedan acceder a los productos y servicios que ofrece a partir de su portafolio de servicios, los cuales buscan satisfacer sus necesidades y expectativas.

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

### 3.4. Protocolo General de Atención

El protocolo general de atención, se muestra en el siguiente mapa de procesos:



### 4. CANALES DE SERVICIO

**Tabla 1.** *Canales de Servicio*

<b>CANAL PRESENCIAL</b>
Grupo de Servicio al Ciudadano
Subcontadurías Normalización, Centralización y Consolidación
<b>CANAL ESCRITO</b>
Correspondencia
<b>CANAL TELEFÓNICO</b>
Atención Telefónica
Grupo de Servicio al Ciudadano
<b>CANAL VIRTUAL</b>
Correo Institucional
Portal WEB
Redes Sociales

#### **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 da respuesta inmediata al ciudadano.

Los canales de atención más frecuentemente usados por la entidad son escritos, telefónicos y virtuales.

#### **4.2. 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 el puesto de trabajo:** mantener un comportamiento adecuado frente al ciudadano.
- **Expresividad en el rostro:** la expresión facial es relevante, mirar al interlocutor a los ojos ya demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado y cortés.
- **La voz y el lenguaje:** la modulación de la voz debe adaptarse a las diferentes situaciones. La información debe ser comprensible para el ciudadano, la vocalización y el lenguaje deben ser claros para que el mensaje sea entendible.
- **La postura:** la postura corporal 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 o 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 contratistas de la CGN 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.

#### **4.3. 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, 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 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.

#### **4.4. 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.

##### *4.4.1. Adultos mayores y mujeres gestantes*

Una vez entran a la sala de espera, el servidor público y/o contratista 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 el caso.

##### *4.4.2. 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.
- Deben ser llamados 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.

##### *4.4.3. 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.

#### *4.4.4. Grupos étnicos minoritarios*

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

- Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete.
- En este último caso, si la entidad no cuenta con intérprete, solicitar apoyo de dicha persona o de un acompañante que hable español.
- Si ninguna de estas alternativas es posible, se debe solicitar 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.

#### *4.4.5. 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 aninado, 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.

#### *4.4.6. 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”.
- Puede 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 o contratista debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona con discapacidad visual antes de dejarla sola.

#### *4.4.7. Discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas*

- 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.

#### *4.4.8. 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.



*4.4.9. 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.

*4.4.10. 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.

*4.4.11. 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.

*4.4.12. 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.

*4.4.12.1. Recepción*

- ✓ Registro de Ingreso

La Contaduría General de la Nación (CGN) ha diseñado un Protocolo de Ingreso de visitantes a la Entidad teniendo en cuenta las partes interesadas, la política de Seguridad de la Información y los lineamientos establecidos por la administración del Edificio Elemento Torre 1 (Aire), donde se ubica la sede de la Contaduría General de la Nación.

- El ciudadano que desee ingresar, deberá hacer el registro en el control de visitantes del Edificio, para esto deberá hacer la respectiva fila, presentar el documento de identificación y realizar el registro.
- El personal del edificio realizará el registro y llamará a la extensión de la persona que autoriza su ingreso.
- El visitante una vez registrado, deberá acercarse al torniquete que se encuentra en el hall de ascensores y con el código de barras de su documento activará el ingreso.
- Una vez pase el hall de ascensores, deberá dirigirse al piso 3 donde personal de la CGN hará el registro de visita interno.
- En el tercer piso, el visitante deberá registrar: A quien visita – Hora de ingreso y, si trae consigo equipos electrónicos registrar el número de serie y marca.

El servidor público o contratista deberá realizar las siguientes actividades:

- Salude al ciudadano de inmediato, de forma amable y sin esperar que la otra persona salude primero. Diga: Buenos días o Buenas tardes, bienvenido a la Contaduría General de la Nación ¿en qué le puedo colaborar? (Preste atención a la respuesta que le dé el visitante para que pueda orientarlo adecuadamente).
- Diríjase al visitante con palabras respetuosas como señor, señora, señorita, joven; indague su nombre y apellido y después del saludo, diríjase a él como señor, señora...(y su apellido).
- No tutee, a menos de que el visitante lo solicite. El trato debe ser de usted, independiente de la edad o el sexo.
- sonría.
- Inicie la conversación con preguntas abiertas que le permitan al usuario explicar lo que necesita y llegar a un dialogo más fluido.

- Si a usted no le queda claro el motivo de su consulta, haga preguntas abiertas sobre el requerimiento. Puede ser de gran ayuda, ir resumiendo lo que el usuario dice para aclarar y confirmar la necesidad.
- Una vez el ciudadano informe qué desea, en caso de ser necesario el ingreso, solicítelo, de manera amable, que se identifique, pidiéndole un documento de identidad.
- Mírelo a la cara cuando le hable, después de que se haya identificado, proceda a entregar una ficha de visitante que deberá ser portada en un lugar visible durante el tiempo de permanencia en la Entidad, y allí la persona que autoriza su ingreso recibe al visitante.
- Si está atendiendo a un usuario y suena el teléfono, ofrézcale disculpas antes de contestar la llamada, atiéndala con rapidez y en caso de que sea necesario tome los datos de quien llama y comprométase a devolverle la llamada una vez haya culminado la atención al ciudadano.
- Dé, al ciudadano, una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.
- El Servidor Público encargado de recibir a los ciudadanos debe tener claridad respecto de la forma de atender aquellos que presenten situación de discapacidad, que sean adultos mayores o mujeres gestantes; establecer el tipo de condición del ciudadano(a) para determinar el tratamiento adecuado que debe otorgarle; averiguar el servicio requerido, usar los mecanismos a su alcance para entender al ciudadano(a) y ayudarlo a expresarse, sin incurrir en interpretaciones, que pueden llevar a equívocos; y disponer lo pertinente para dar prioridad en atención a la persona. Permanezca siempre al lado del ciudadano(a) en caso de dejarlo por un corto periodo de tiempo, asegúrese que alguno de sus compañeros(as) esté atento(a) a remplazarlo(a) durante su ausencia.
- Una vez terminada su visita, el ciudadano deberá dirigirse nuevamente al piso 3 para firmar la salida y el registro de retiro de los elementos electrónicos, en caso de que los hubiera ingresado. Al despedirse, agradezca al ciudadano el haber recurrido a la CGN y manifiéstele el interés por servirle en algo más.

b. Ingreso de visitantes VIP:

Para el ingreso de los visitantes VIP, la Entidad ha dispuesto un protocolo alternativo, deberá en todo momento seguir los lineamientos de seguridad del edificio y de la Entidad.

El protocolo de ingreso de personas VIP es el siguiente:

Se entiende que el visitante VIP tiene una condición de seguridad especial, por lo cual hacer la fila de registro presupone un riesgo para él y demás personas, por lo tanto y de acuerdo al Manual de Seguridad Física MTS (SF-MA-01), la oficina del visitante VIP deberá ponerse en contacto con las

personas designadas por la alta dirección para que a través de ellas se tramite el ingreso sin pasar por la fila de registro.

- ✓ La persona designada por la alta dirección se comunicará con la administración del edificio para tramitar el ingreso y comunicarle al visitante quien lo recibirá en el hall de ascensores.
- ✓ El visitante, una vez registrado deberá acercarse al torniquete que se encuentra en el hall de ascensores y, con el código de barras de su documento o con la autorización de registro, activará el ingreso.
- ✓ La persona designada por la alta dirección deberá tramitar el ingreso del visitante VIP en el piso 3 y recibirlo en el hall de ascensores para acompañarlo hasta el servidor público o contratista que atenderá su visita.
- ✓ Una vez terminada su visita, deberá acompañarlo nuevamente a la salida de la Entidad.

#### **4.5. Canal Escrito**

##### *4.5.1. 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.

Radicación de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias escritas en el Grupo de Correspondencia, ubicado en la Calle 26 No 69-76. Edificio Elemento Torre 1 (Aire) piso 3, 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 26 No 69-76. Edificio Elemento Torre 1 (Aire) piso 3, en horario de lunes a viernes 8:00 a.m. a 4:00 p.m. jornada continua.

Para la atención por parte del 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/tardes, ¿en qué le puedo servir?”.
- Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor o Señora”.
- 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.

#### *4.5.2. Buzones de Sugerencias*

- Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos y bolígrafos para escribir.
- Abrir y revisar los buzones en forma periódica.
- 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 o sugerencia.

#### **4.6. Canal Telefónico**

Centro de atención y asesoría telefónica que dispone el ciudadano. Los asesores atienden todas sus inquietudes de forma ágil y eficiente, e informan acerca de los servicios y productos que ofrece la entidad. PBX 492 64 00.

PQRDS Extensión 111; Mesa de servicio: 633 y Atención al ciudadano: 100 y 101.

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, el contacto y las 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, y esperar 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, e informarle 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.

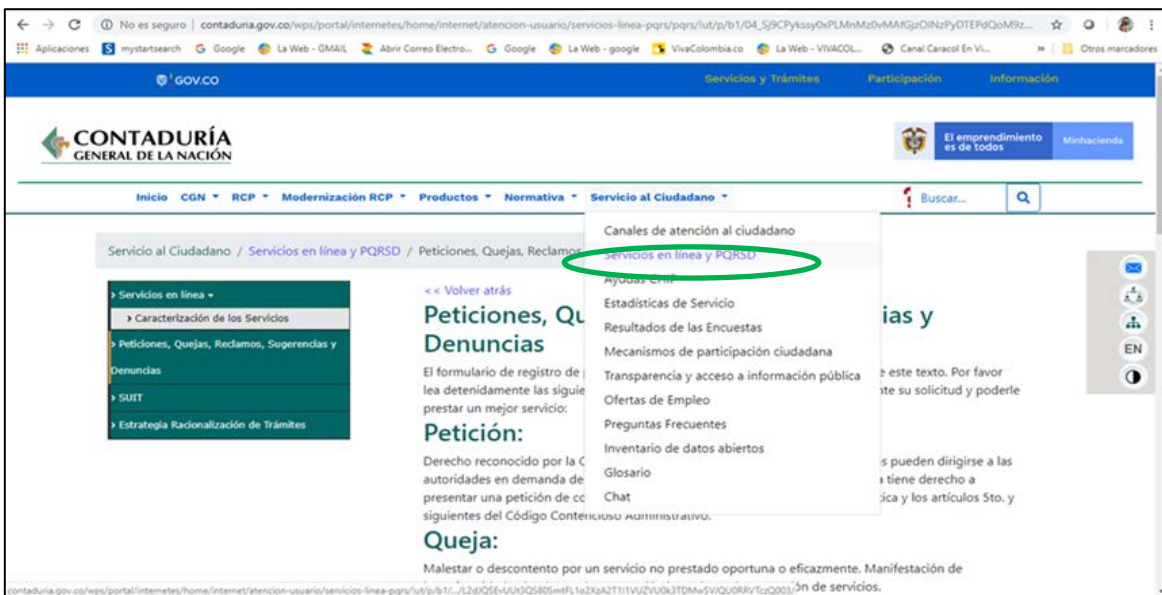
- **Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata:** Explicarle la razón de la demora, informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.

#### 4.7. Canal Virtual

La Contaduría General de la Nación cuenta con un portal único para el ciudadano [www.contaduria.gov.co](http://www.contaduria.gov.co) el cual sirve de interacción entre el ciudadano y la entidad en marco del cumplimiento de la Política de Gobierno Digital, 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.

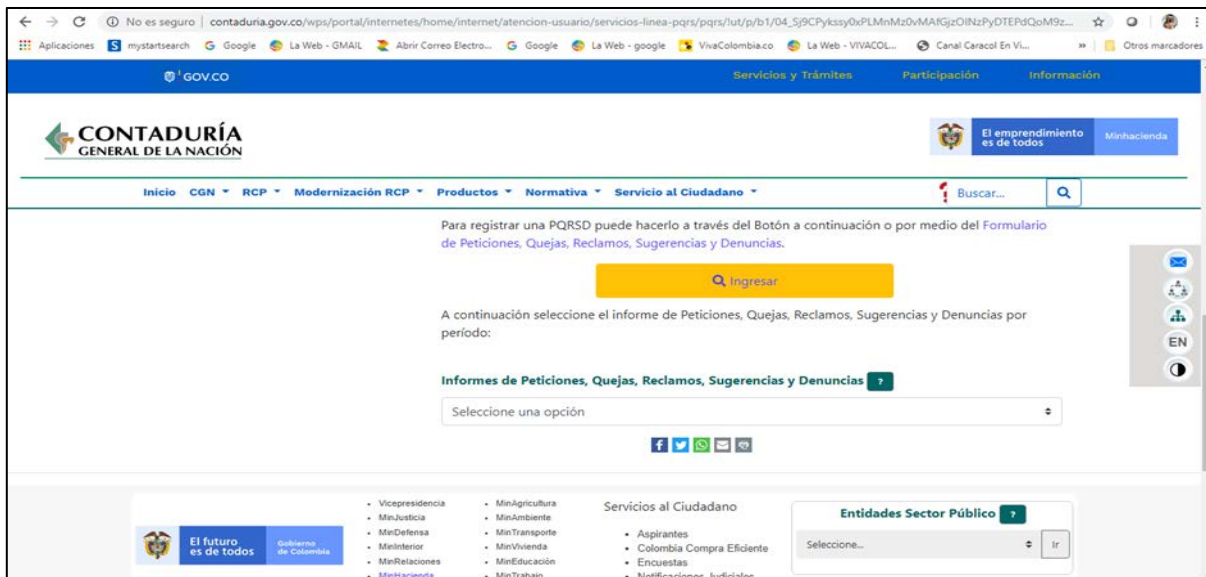
##### 4.7.1. Aplicativo página web, link PQRSD

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 contratistas). Se ingresa por [www.contaduria.gov.co](http://www.contaduria.gov.co), en la parte servicios en línea y PQRSD opción **Servicio al Ciudadano**.



Se tiene dos opciones para instaurar una PQRSD así

- 1) Mediante el “**formulario peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias**”, o
- 2) a través del botón **INGRESAR**.



#### 4.7.2. Correo Electrónico

Correo institucional de la CNG es **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.

Los 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.

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

#### 4.7.3. 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, solo a través de esta es posible lograr el mejoramiento continuo.

### 5.1. Nivel de satisfacción del ciudadano

La medición del nivel de satisfacción del ciudadano debe apuntar a conocer si el servicio y/o producto se recibió con un grado de:

<b>4</b> <b>Muy satisfecho</b>	<b>3</b> <b>Satisfecho</b>	<b>2</b> <b>Poco satisfecho</b>	<b>1</b> <b>Insatisfecho</b>
-----------------------------------	-------------------------------	------------------------------------	---------------------------------

En esta medida al ciudadano externo mediante una encuesta se le preguntará de acuerdo al canal de atención utilizado lo siguiente:

1. Califique el grado de satisfacción en cuanto a la oportunidad y contenido en 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 en relación con la coherencia normativa de las respuestas brindadas por el servidor público y/o contratista.
4. Califique el grado de satisfacción respecto a los beneficios que ha percibido en cuanto a los servicios en línea que ofrece la CGN en su 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 respecto a la atención brindada por el Servidor público y/o contratista a la hora de resolver sus solicitudes.
6. Califique el grado de satisfacción con respecto al uso del Sistema Consolidador de Hacienda e Información Financiera Pública - CHIP.
7. ¿Qué sugerencia tiene para que mejoremos la calidad, oportunidad y consistencia de los servicios y productos brindados por la CGN?

Al final de la encuesta se expresa: “**Señor Usuario para las respuestas Regular o Malo, justifique el porqué de la calificación**”.

## **6. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS**

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

### **6.1. Derechos de los ciudadanos**

Lo invitamos a conocer sus Derechos:

- 1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades verbal o por escrito o por cualquier medio idóneo y sin necesidad de apoderado.*
- 2. Obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes, exijan para tal efecto.*
- 3. Presentar actuaciones por cualquier medio tecnológico electrónico disponible en la entidad.*
- 4. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o servicio y obtener copia a su costa de los respectivos documentos.*
- 5. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones, según los plazos establecidos para su efecto.*
- 6. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.*
- 7. Recibir atención especial y preferencial si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas y adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta con el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia*
- 8. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades a los servidores públicos y a contratistas que cumplan funciones administrativas.*
- 9. A formular alegaciones y aportar documentos y otros elementos de prueba 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.*

### **6.2. Deberes de los ciudadanos**

Conozca sus Deberes como Ciudadano:

1. *Obrar conforme al principio de buena fe, abstenerse de utilizar maniobras Cumplir la Constitución Política y las leyes.*
2. *Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los servicios y la agilidad de respuestas de los mismos.*
3. *Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de sus servicios, solicitud o necesidad.*
4. *Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y servicios.*
5. *Observar un trato respetuoso con los servidores públicos de la Contaduría General de la Nación.*
6. *Acatar la constitución y las leyes.*

## 7. GLOSARIO

**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).

**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 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.

**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 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.

**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.

**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:** 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.

**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.

**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.

**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.

**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 media 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.

**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.

**PGD:** Programa de Gestión Documental

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

**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.

**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.

**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.

**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 conlleva un costo para la entidad.

**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.

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

**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.

**VISUAL:** Pérdida o disminución de la visión.

