

	CONTRALORIA GENERAL DE BOYACA NIT. 891800721-8		Página	Página 1 de 3
	Macroproceso	APOYO	Código	A-SC-AU-01
	Proceso	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión	01
	Formato	ATENCIÓN AL USUARIO	Vigencia	23/11/2021

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	
OBJETIVO	Orientar a los funcionarios y/o usuarios a las dependencias respectivas para dar una mejor organización a la Entidad en materia de comunicación.
ALCANCE	Desde la consulta del Usuario hasta la solución de la consulta respectiva.
DEFINICIONES	Consultar: Indagar ante un individuo idóneo las inquietudes que se tenga sobre algún tema. Asesorar: Orientar adecuadamente a las personas sobre algún tema específico. Radicación: Dejar demostrado y firme un principio, un documento, una teoría, una idea, etc.
PRODUCTO O SERVICIO	Orientación al usuario.
RECURSOS	Humanos: Funcionarios Comunidad Tecnológicos: Computador, internet, software, SISBEN Físicos: Oficios y formatos
NORMATIVIDAD	
• Ley 872 de 2003 • Decreto 4110 de 2004 • Decreto 4485 de 2009	

"CONTROL FISCAL DESDE LOS TERRITORIOS"

Carrera 9 N° 17 - 60 pisos 3 y 4. Tunja - Boyacá

7422012 – 7422011

cgb@cgb.gov.co / www.cgb.gov.co



	CONTRALORIA GENERAL DE BOYACA NIT. 891800721-8		Página	Página 2 de 3
	Macroproceso	APOYO	Código	A-SC-AU-01
	Proceso	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión	01
	Formato	ATENCIÓN AL USUARIO	Vigencia	23/11/2021

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Actividad	Responsable	Registro y/o documento	Punto de Control
1	Inicio			
2	Consulta personal del usuario.	Usuario		
3	Orientar o remitir al usuario hacia la oficina competente.	Auxiliar Administrativo		
4	Asesorar al usuario sobre la consulta requerida.	Funcionario competente		Evaluación de la satisfacción del usuario
5	Recepcionar y registrar mensaje cuando sea necesario.	Auxiliar Administrativo	Formato Mensaje	
6	Entregar mensaje al funcionario correspondiente.	Auxiliar Administrativo		Firma de recibido
7	Fin			

	CONTRALORIA GENERAL DE BOYACA NIT. 891800721-8		Página	Página 3 de 3
	Macroproceso	APOYO	Código	A-SC-AU-01
	Proceso	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión	01
	Formato	ATENCIÓN AL USUARIO	Vigencia	23/11/2021

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO

