



CONTRALORÍA
GENERAL DE BOYACÁ

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN LA CONTRALORÍA GENERAL DE BOYACÁ

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. MARCO LEGAL.	4
3. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	5
4. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL.....	6
5. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE CIUDADANOS EN CONDICIONES ESPECIALES.....	7
6. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA.....	8
7. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN VIRTUAL	8
8. PROTOCOLO DE ATENCIÓN EN LA UNIDAD DE CORRESPONDENCIA.....	10

CONTROL FISCAL Y AMBIENTAL CON PROBIDAD

Calle 19 No. 9-35 piso 5º, Teléfono 7422012 ext. 106, fax 7422011

www.cgb.gov.co - cgb@cgb.gov.co – secretariageneral@cgb.gov.co

1. INTRODUCCIÓN

La Entidad por medio de este documento pretende unificar los criterios a tener en cuenta a la hora de brindar atención al ciudadano, para que todos aquellos servidores que atienden público de manera permanente o esporádica, lo hagan con la convicción de que con su labor están contribuyendo a prestar un mejor servicio y a mejorar la percepción hacia la Contraloría por parte de la comunidad, ya que corresponde a todos mantener un estándar de calidad en la atención al ciudadano.

Este documento, a su vez establece los Protocolos para la atención y Servicio al Ciudadano por los diferentes medios de que dispone la Contraloría General de Boyacá -CGB, los cuales han sido elaborados con el propósito de orientar a los servidores públicos de este Órgano de Control, con el ánimo de mejorar la calidad en la prestación de los servicios tanto para los clientes externos como internos.

2. MARCO LEGAL

Constitución Política:

Artículo 2

Establece los fines esenciales del estado, entre los que están: servir a la comunidad, garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución, facilitar la participación de todos en las decisiones que los afecten y en la vida económica, política administrativa y cultural de la nación.

Artículo 20

Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones la de informar y recibir información veraz e imparcial.

Artículo 23

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

Artículo 79

La Ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo (...)

Artículo 74

Derecho a acceder a los documentos públicos.

Artículo 209

La función administrativa está al servicio de los intereses generales y bajo los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad. Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Artículo 267

El control fiscal es una función pública que ejercerá la Contraloría General de la República, la cual vigila la gestión fiscal de la administración y de los particulares o entidades que manejen fondos o bienes de la Nación.

La vigilancia de la gestión fiscal del Estado incluye el ejercicio de un control financiero, de gestión y de resultados, fundado en la eficiencia, la economía, la equidad y la valoración de los costos ambientales. En los casos excepcionales, previstos por la ley, la Contraloría podrá ejercer control posterior sobre cuentas de cualquier entidad territorial.

La Contraloría es una entidad de carácter técnico con autonomía administrativa y

CONTROL FISCAL Y AMBIENTAL CON PROBIDAD

Calle 19 No. 9-35 piso 5º, Teléfono 7422012 ext. 106, fax 7422011

www.cgb.gov.co - cgb@cgb.gov.co – secretariageneral@cgb.gov.co

presupuestal. No tendrá funciones administrativas distintas de las inherentes a su propia organización.

Artículo 270

La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.

Decreto 1499 de 2018

Por medio del cual se implementa el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

Ley 42 De 1993

Del control fiscal: Sus principios, sistemas y procedimientos técnicos. De la contabilidad presupuestaria, registro de la deuda, certificaciones, auditaje e informes. De los organismos de control fiscal y sus procedimientos jurídicos.

Ley 1474 de 2011

Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Ley 850 de 2003

Por medio de la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas.

Ley 1755 de 2015

Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Ley 1757 de 2015

Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.

Ley 1474 de 2011

Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Ley 1712 de 2014

Por la cual se crea la Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la Información Pública y se dictan otras disposiciones, reglamentada por el Decreto 103 de 2015.

A continuación, se presentan los protocolos de atención al ciudadano, entendidos como las guías y orientaciones básicas para estandarizar y optimizar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos. Estos protocolos son utilizados en cada uno de los canales de atención.

3. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Se recomienda para una buena prestación del servicio las siguientes características, dado el impacto en la percepción del ciudadano que acude a nuestra entidad:

•HORARIO

- ✓ Puntualidad para hacer una oportuna atención al usuario.

• PUESTOS DE TRABAJO

- ✓ Escritorios limpios, ordenados y libres de objetos impropios a la labor que se desarrolla, tener en cuenta que los elementos de uso personal y accesorios deben permanecer debidamente guardados.
- ✓ No consumir ni dejar expuestos a la vista de los ciudadanos ninguna clase de alimentos.
- ✓ Dar manejo adecuado e inmediato a los documentos que presente el ciudadano, para evitar se traslapen o confundan con los documentos de la entidad a cargo del funcionario.
- ✓ La papelería de basura no debe estar a la vista ni desbordada.
- ✓ El personal de aseo de la entidad se hará responsable de la limpieza permanente de las áreas de servicio al ciudadano (pisos, ventanas, puertas, sillas, escritorios, teléfonos y demás).

•PRESENTACIÓN PERSONAL

- ✓ Procurar una imagen aseada y organizada, utilizando vestuario, maquillaje, peinado y accesorios discretos.

4. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL

En el trato a nuestros ciudadanos debemos siempre tener en cuenta de manera general lo siguiente:

- Dar un saludo amable, identifíquese con su nombre, pregúntele el nombre al ciudadano y dedíquele toda su atención manteniendo contacto visual con el usuario y una postura que demuestre interés en lo que manifiesta.

Un ejemplo de saludo puede ser:

- ✓ Buen día, bienvenido(a) a la Contraloría General De Boyacá, ¿en qué podemos servirle?
- Durante la intervención mantener un tono moderado, audible y vocalizar bien, no lo tutee ni se exceda en un trato afectuoso.
- Sea tolerante y controle sus emociones, aún si el ciudadano se encuentra alterado
- Diríjase al ciudadano por el nombre antecedido por "señor, señora o señorita", durante toda la conversación.
- Tenga respeto por el ciudadano y evite conversar por teléfono o con sus compañeros de temas ajenos a la solicitud del ciudadano, mientras lo atiende. Si otro ciudadano requiere su servicio, excútese y pídale amablemente que espere unos minutos mientras termina de atender al usuario que está en turno, ofrézcale tomar asiento.
- Sea prudente en su comportamiento ante el ciudadano que está atendiendo, respecto de su manera de reír, sentarse, pararse, toser, estornudar, etc.
- Evite comer o masticar chicle mientras atiende al ciudadano.
- No emita juicios de valor respecto de la situación del ciudadano(a), ni cree falsas expectativas asegurando la ocurrencia de potenciales situaciones.

5. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE CIUDADANOS EN CONDICIONES ESPECIALES

- La atención de los ciudadanos en condición de discapacidad, mujeres gestantes o adultos mayores, debe ser prioritaria.
- Tenga en cuenta las instrucciones suministradas en el anterior ítem.
- Se le preguntará el servicio que requiere y se emplearán los instrumentos a nuestro alcance para que el ciudadano pueda manifestarse.

Por ejemplo: suministrándole papel y lápiz.

- De acuerdo a su condición física debe ubicarse cerca o a la misma altura del ciudadano que interviene, con la finalidad de establecer una comunicación cercana y cómoda para el usuario.
- Dar al ciudadano las explicaciones que requiera, si es necesario escriba lo que se ha manifestado verbalmente y procurando suministrar el servicio con celeridad.
- Si se requiere una consulta adicional que no dependa del funcionario que lo atiende o no pueda ser suministrada inmediatamente, explicar al ciudadano claramente el procedimiento a seguir.
- Procure que el ciudadano no se encuentre solo en caso de que en el desarrollo de la gestión deba ausentarse temporalmente, solicite la colaboración de un compañero que lo siga atendiendo.
- Tener en cuenta que, si el usuario presenta discapacidad visual, debe ofrecerle su hombro para orientarlo mientras permanezca en la entidad e indicarle la ubicación de algún obstáculo que pueda encontrar en el camino.
- Si el ciudadano presenta problemas de movilidad, preguntarle si desea ayuda y no moverlo sin antes pedirle permiso. Mientras presta su servicio, procure buscar cercanía y ubíquese de ser posible a la misma altura.

6. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

- Conteste el teléfono amablemente y en lo posible antes de que suene por tercera vez.
- Identifique la entidad, dé su nombre, pregúntele el nombre al ciudadano y dedíquele toda su atención manteniendo un tono moderado, audible y vocalizando adecuadamente, no lo tutee ni se exceda en un trato afectuoso. Un ejemplo de saludo puede ser:
✓ Contraloría, buenos días, le habla, ¿en qué podemos servirle?
- Sea tolerante y controle sus emociones, aún si detecta que el ciudadano se encuentra alterado.
- Diríjase al ciudadano por el nombre antecedido por "señor, señora o señorita", durante toda la conversación.
- El funcionario deberá prestar la atención necesaria al usuario y concentrarse en la respuesta que va a darle.
- Cuando se requiera pasar la llamada a otra oficina, debe informarse al ciudadano a qué oficina va a transferirla y el nombre de la persona que lo va a atender.

7. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN VIRTUAL

- Se publicará en la página web, la información del correo electrónico en un lugar visible, junto a la información de contacto telefónico, la dirección de ubicación de la entidad y horarios de atención.
- El correo electrónico de la entidad deberá ser revisado diariamente.
- A través del portal web www.cgb.gov.co se cuenta con los siguientes mecanismos de participación:

Encuesta de opinión: sobre temas relacionados con la finalidad de la Entidad y de interés de los particulares, con el objeto de recolectar la percepción de los usuarios como insumo para la toma de decisiones de la Entidad.

Recepción de solicitudes - Formulario PQRD: Permite formular una Petición, Queja, Reclamo o Denuncia, la cual genera un código y junto con el número de cédula, el ciudadano realiza el seguimiento a su trámite.

Interacción en los diferentes canales: Promueve la participación activa de la ciudadanía, registrándose en la página web de la CGB a través de medios como el correo electrónico: gb@cgb.gov.co.

RECOMENDACIONES PARA EL USO DEL CORREO ELECTRÓNICO:

- El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitir a terceros acceder a ésta.
- El correo institucional no debe usarse para temas personales ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la Entidad.
- Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo “Asunto”. • En el campo “Para”, designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico. En el campo “CC” (con copia), seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- Al responder un mensaje, verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia necesitan conocer la respuesta. Esto evitará que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones.
- Empezar la comunicación con un saludo y una frase como “Según su solicitud de fecha..., relacionada con...” o “En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...”.
- Escribir siempre en un tono impersonal.

- Ser conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
- No escribir líneas de más de 80 caracteres. Muchos monitores no permiten ver más en la pantalla.
- No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.
- Si se debe adjuntar documentos al mensaje, considerar quiénes son los destinatarios. Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo.
- El servidor público debe asegurarse que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para su identificación y contacto: cargo, teléfono con número de extensión, correo electrónico, aplicando la plantilla oficial de la Oficina de Comunicaciones.
- Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la Entidad y de la persona que envía el mensaje.

Redes Sociales: La Contraloría cuenta con redes sociales como Facebook (ContraloriaGeneralBoyacá), twitter (@contraloriaGBoy), Instagram (Contraloriadeboyaca).

Dispuestos para la publicación de contenidos noticiosos, actividades promovidas por la entidad, información institucional relacionada con su misión.

- El funcionario encargado, realizará el trámite de radicación de las solicitudes con celeridad, procurando que se pueda suministrar la respuesta oportunamente.

8. PROTOCOLO DE ATENCIÓN EN LA UNIDAD DE CORRESPONDENCIA

UNIDAD DE CORRESPONDENCIA:

Es el lugar definido al interior de la Contraloría General de Boyacá para la recepción y radicación de la correspondencia, tanto para clientes internos como externos. Los funcionarios o contratista que prestan su labor en la Unidad, deben:

- Hacer contacto visual y mostrar una actitud amable con el usuario desde el momento en que se acerque y saludar. “Buenos días /tardes, bienvenido a la Contraloría General de Boyacá”.

- Efectuar el proceso de radicación observando el procedimiento establecido para tal fin, asegurándose de darle un tratamiento adecuado y seguro de la información análoga y/o digital que entrega el usuario.
- Una vez terminada la radicación, se entregará la copia correspondiente de la comunicación radicada al usuario, preguntando: “¿Hay algo más en que le pueda servir?”
- Si el usuario manifiesta que no requiere radicar más documentos o no solicita información adicional, el funcionario o contratista agradece y se despide de la siguiente manera: “Muchas gracias por usar nuestros servicios / fue un gusto atenderlo / estamos para servirle”, “Que tenga un buen (día/tarde)”, e invitarle a ingresar a la página web, donde encontrará mayor información de la CGR.
- En el evento de tratarse de una persona con discapacidad, vulnerable o perteneciente a una minoría étnica, se deberán seguir los protocolos antes relacionados para la atención presencial, en especial, en lo relacionado con la atención preferencial.