

	<b>Sistema de Gestión y Control Interno - SIGECI</b>			
	<b>Macroproceso: Gestión de relaciones con los grupos de valor - RGV</b>		<b>Proceso: Gestión de Derechos de Petición</b>	
	<b>Protocolos de Servicio a la Ciudadanía, otros grupos de valor y demás partes interesadas</b>			
	<b>Código:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha de Publicación en el Aplicativo SIGECI:</b>	<b>Página 1 de 59</b>

## Tabla de Contenido

1.	Presentación .....	3
2.	Generalidades.....	4
3.	Objetivos .....	5
4.	Campo de aplicación .....	6
5.	Alcance .....	6
6.	Glosario y siglas.....	6
7.	Aspectos generales de la prestación del servicio .....	16
8.	Descripción de las actividades.....	28
8.1	Canales de atención presencial .....	28
8.2	Canal Telefónico .....	39
8.3	Canales de Atención Virtual .....	42
9.	Protocolos de atención diferencial para personas vulnerables .....	49
9.1	Recomendaciones generales.....	49
9.2	Recomendaciones para la atención de personas con discapacidad.....	50
9.2.1	Personas con discapacidad física y movilidad reducida .....	50
9.2.2	Personas con discapacidad visual .....	51
9.2.3	Personas con discapacidad auditiva.....	52
9.2.4	Personas con discapacidad sordoceguera. ....	53
9.2.5	Personas con discapacidad cognitiva o con discapacidad intelectual. ....	54
9.3	Recomendaciones para la atención de Grupos étnicos.....	54
9.3.1	Momentos para la interacción con los pueblos étnicos .....	55
9.3.2	Servicio de atención a peticiones en lenguas nativas e idiomas diferentes al castellano.....	56
9.4	Recomendaciones para la atención de personas de talla baja.....	57
9.5	Recomendaciones para la atención de personas desplazadas, víctimas de la violencia y otras condiciones de vulnerabilidad .....	57
9.6	Recomendaciones para la atención de personas mayores, personas embarazadas, niños y adolescentes.....	57
9.7	Consideraciones finales .....	58

	<b>Sistema de Gestión y Control Interno - SIGECI</b>		
	<b>Macroproceso: Gestión de relaciones con los grupos de valor - RGV</b>		<b>Proceso: Gestión de Derechos de Petición</b>
	<b>Protocolos de Servicio a la Ciudadanía, otros grupos de valor y demás partes interesadas</b>		
	<b>Código:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha de Publicación en el Aplicativo SIGECI:</b>

10	Normatividad y documentos de referencia.....	58
11	Control de cambios .....	59
12	Vigencia y derogatorias.....	59

	<b>Sistema de Gestión y Control Interno - SIGECI</b>			
	<b>Macroproceso: Gestión de relaciones con los grupos de valor - RGV</b>		<b>Proceso: Gestión de Derechos de Petición</b>	
	<b>Protocolos de Servicio a la Ciudadanía, otros grupos de valor y demás partes interesadas</b>			
	<b>Código:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha de Publicación en el Aplicativo SIGECI:</b>	<b>Página 3 de 59</b>

## 1. Presentación

La Contraloría General de la República – CGR es el máximo ente de control fiscal, encargado de ejercer, en representación de la comunidad, la vigilancia de la gestión fiscal de la administración y de los particulares o entidades que manejen fondos o bienes públicos, en todos los niveles administrativos y respecto de todo tipo de recursos públicos. Para el cumplimiento de sus funciones, hace visible y explícito el principio de “servir a la comunidad”, primer fin esencial del Estado consagrado en el artículo 2 de la Constitución Política de 1991, en todas sus dependencias y niveles jerárquicos.

Dentro de la normatividad específica que define el quehacer de la Entidad como EFS, la Contraloría ha definido que:

*Es misión de la Contraloría General de la República cumplir cabal y eficazmente las funciones asignadas por la Constitución y la ley en representación de la comunidad, contribuir a la generación de una cultura del control fiscal en beneficio del interés común y mantener un irrevocable compromiso de excelencia para tales propósitos, inspirada en principios morales y éticos.<sup>1</sup>*


A través de los Protocolos de Servicio, la Contraloría General de la República establece los parámetros para la prestación del mejor servicio a los grupos de valor y las demás partes interesadas de la Entidad. Este servicio se define bajo los criterios de calidad, amabilidad, oportunidad y respeto que despliegan todos los servidores públicos vinculados a la Entidad, para contribuir con medios y recursos que los ciudadanos pueden emplear para ejercer sus derechos y, a su vez, significa para las entidades un apoyo para mejorar su gestión y resultados.

Los Protocolos de Servicio constituyen una herramienta funcional y pedagógica que debe ser aplicada por los servidores públicos y contratistas de prestación de servicios de la Entidad en los diferentes canales de servicio. Los grupos de valor y partes interesadas pueden conocer los Protocolos previamente, por su divulgación a través de los medios de comunicación institucionales, como garantía de la conducta y trato institucional al que nos comprometemos, conocimiento que permite la retroalimentación permanente.

El servicio es un proceso que unifica la atención a los ciudadanos y a las autoridades públicas o privadas que realizan alguna solicitud o requieren un trámite ante la Entidad. En el entendido de que el respeto y la amabilidad son principios de trato que no pueden reñir ni desconocerse en la relación entre las entidades estatales y la ciudadanía, incluso los detalles más pequeños en el trato a las personas deben estar previstos y, hasta cierto punto, planeados. Por esta razón, los Protocolos también reconocen a las personas y a las entidades que hacen uso de los trámites y servicios de la Contraloría General de la República como la razón de ser de su misión y, para cada tipo de grupo de valor o parte interesada, anticipa sus particularidades, necesidades y requerimientos previsibles.

La aplicación de estos Protocolos pretende lograr el trato adecuado a las personas, atender oportunamente la recepción inicial de las peticiones en todos los canales y facilitar el subsiguiente flujo o intercambio de información que corresponde a cada trámite, servicio o derecho de petición. Por su

<sup>1</sup> Decreto Ley 267 de 2000, artículo 2 <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=9599>

	<b>Sistema de Gestión y Control Interno - SIGECI</b>			
	<b>Macroproceso: Gestión de relaciones con los grupos de valor - RGV</b>		<b>Proceso: Gestión de Derechos de Petición</b>	
	<b>Protocolos de Servicio a la Ciudadanía, otros grupos de valor y demás partes interesadas</b>			
	<b>Código:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha de Publicación en el Aplicativo SIGECI:</b>	<b>Página 4 de 59</b>

parte, responder a las expectativas, requerimientos y necesidades incrementa los niveles de satisfacción de cada cliente o grupo de valor, así como de los demás grupos de interés o partes interesadas de la Entidad, a la vez que se cumplen los mandatos constitucionales y legales.

Para cumplir estas premisas, y con el propósito de dar cumplimiento al enfoque diferencial según lo define la Ley 1618 de 2013<sup>2</sup>, la atención a los grupos de valor, especialmente la ciudadanía y sus organizaciones, tenderá a identificar, garantizar y promover medidas efectivas que ajusten las acciones de la Entidad a las características particulares de diferentes personas y grupos poblacionales.

Con lo anterior se materializan principios del Estado Social de Derecho: la garantía de derechos fundamentales, la dignidad humana, la solidaridad, la participación ciudadana, el pluralismo y la protección a las personas más vulnerables. En consonancia, la Contraloría General de la República está comprometida en garantizar los derechos de la población que requiere trato diferencial por sus características y que puede ser fácilmente excluida del escenario de lo público por sus requerimientos especiales en todo el territorio nacional, a quienes se destinan acápite específicos en estos Protocolos.

## 2. Generalidades


La Contraloría General de la República reconoce que los ciudadanos son la razón de ser de su gestión, por lo cual el servicio al ciudadano se realizará con calidad, oportunidad y efectividad, atendiendo a la normatividad vigente, buscando crear espacios de participación, acceso a la información y rendición de cuentas y buscará aumentar el nivel de satisfacción de sus grupos de valor y partes interesadas sobre los servicios prestados y el nivel de confianza en su relación con la Entidad.

Cada servidor público de la Contraloría General de la República cumple un papel fundamental en el servicio a la ciudadanía y demás grupos de valor y partes interesadas, pues sus acciones y actitudes son la imagen de la Institución. Además, el desempeño de sus labores estará regido por los principios de transparencia, gestión pública efectiva inclusión y pluralismo, vocación para el servicio, lucha contra la corrupción y participación ciudadana, que complementan y magnifican los principios consignados en el Código de Integridad o el documento que haga sus veces.

Los Protocolos de Servicio son una herramienta funcional y pedagógica que establece y estandariza los parámetros y lineamientos de servicio que se deben aplicar en la interacción todos los grupos de valor y partes interesadas, siguiendo la definición consignada en el artículo con miras a brindar un servicio de calidad, efectivo, con amabilidad, oportunidad y respeto a través de todos los canales de atención que disponga la Entidad.

En desarrollo de estas premisas, la Contraloría General de la República expidió y aprobó la primera versión de los protocolos en 2016, que fueron adoptados mediante la Circular 012 de 30 de junio de ese año. Esta primera versión del documento incluye recomendaciones y una guía de atención para todos los canales, con algunas indicaciones generales para población diferenciada que fueron aportados por aliados externos, a saber, la Asociación Colombiana de Sordociegos –Surcoe-, Asdown, Bestbuddies, el Ministerio de Salud y el Instituto Nacional para Sordos.

<sup>2</sup> Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.

	<b>Sistema de Gestión y Control Interno - SIGECI</b>			
	<b>Macroproceso: Gestión de relaciones con los grupos de valor - RGV</b>		<b>Proceso: Gestión de Derechos de Petición</b>	
	<b>Protocolos de Servicio a la Ciudadanía, otros grupos de valor y demás partes interesadas</b>			
	<b>Código:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha de Publicación en el Aplicativo SIGECI:</b>	<b>Página 5 de 59</b>

En el marco del componente 4 del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – PAAC, los miembros de Comité Operativo de Servicio al Ciudadano avanzaron en la consolidación de una nueva versión de los Protocolos de Servicio al Ciudadano, con el propósito de que tengan una estructura que permita su inclusión en el Sistema de Gestión y Control Interno.


Si bien la versión inicial de los protocolos fue adoptada mediante una circular expedida por el Contralor General en 2016, los lineamientos de política asociados al servicio a los grupos de valor y las herramientas de autoevaluación dispuestas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, que luego tienen su correlato en la evaluación de diferentes aspectos de la gestión institucional que se plasman en el Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG), indican que los instrumentos que regulan la prestación de servicios a los grupos de valor, especialmente la ciudadanía, deben ser adoptados formalmente dentro de los sistemas que cada entidad tenga dispuestos para tal fin.

Por esta razón, desde la vigencia 2022 el Comité Coordinador del Sistema de Servicio al Ciudadano, aprobó en el componente 4 del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano la iniciativa de elevar los Protocolos del Servicio al Ciudadano de ser una instrucción de un Contralor específico, manifestada a través de una Circular, a ser un documento de obligatorio cumplimiento y evaluación, en el marco del Sistema de Gestión y Control Interno - SIGECI.

La construcción conjunta del documento final, buscando cumplir esta premisa, comenzó con la compilación de todos los tópicos que cada dependencia considera necesarios para asegurar una adecuada atención, que garantice derechos de la ciudadanía y favorezca la confianza de los grupos de valor en la gestión institucional. Adicionalmente, para que su denominación sea más congruente con las definiciones adoptadas dentro del SIGECI, los Protocolos de Servicio al Ciudadano se denominarán Protocolos de Servicio a la ciudadanía, otros grupos de valor y demás partes interesadas en el marco del Sistema.

### 3. Objetivos

- Establecer las reglas y recomendaciones de comportamiento y acción para que la Contraloría General de la República brinde la mejor atención y servicio a la ciudadanía, organizaciones de la sociedad civil, otros grupos de valor y demás partes interesadas, con calidad, amabilidad, oportunidad y respeto.
- Fortalecer la gestión del servicio con enfoque diferencial, teniendo en cuenta la diversidad física, sensorial, cultural e intelectual de la población, con miras a contribuir a reducir las barreras actitudinales, informativas, comunicativas y físicas.
- Asegurar una comunicación fluida, oportuna, satisfactoria y de calidad, orientada a solucionar la necesidad particular que motiva la interacción con la Contraloría General de la República de la ciudadanía, organizaciones de la sociedad civil, otros grupos de valor y demás partes interesadas.
- Brindar orientación de calidad para satisfacer las necesidades de información de la ciudadanía, otros grupos de valor y demás partes interesadas sobre asuntos de la competencia de la Entidad, y

	<b>Sistema de Gestión y Control Interno - SIGECI</b>			
	<b>Macroproceso: Gestión de relaciones con los grupos de valor - RGV</b>		<b>Proceso: Gestión de Derechos de Petición</b>	
	<b>Protocolos de Servicio a la Ciudadanía, otros grupos de valor y demás partes interesadas</b>			
	<b>Código:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha de Publicación en el Aplicativo SIGECI:</b>	<b>Página 6 de 59</b>

establecer si aplica la prestación de algún otro servicio, para que la persona interesada proceda según corresponda, según se trate de una denuncia fiscal o temas de otra naturaleza.

#### 4. Campo de aplicación

Los presentes Protocolos serán aplicados por los servidores públicos y contratistas de prestación de servicios de la Contraloría General de la República, en contextos y canales de interacción con la ciudadanía, otros grupos de valor y demás partes interesadas, en consonancia con la Política de Servicio.

#### 5. Alcance

La aplicación de los Protocolos de Servicio a la ciudadanía, otros grupos de valor y demás partes interesadas comienza con la disposición de la información en los canales de atención para la ciudadanía, otros grupos de valor y demás partes interesadas, continúa con la atención que prestan los servidores públicos y contratistas de prestación de servicios de la Entidad a las personas que acceden a los canales de atención y finaliza con los registros que correspondan dentro de los aplicativos de la Entidad. En general, los Protocolos se enfocan en generar una experiencia satisfactoria para la ciudadanía, organizaciones de la sociedad civil y demás partes interesadas


#### 6. Glosario y siglas

Además de los conceptos que se presentan a continuación, los servidores públicos y contratistas de prestación de servicios de la Contraloría General de la República deberán consultar también los términos del glosario publicado en el portal institucional de la Entidad, especialmente el documento con la terminología apropiada para la comunicación respetuosa con los diferentes grupos vulnerables y/o focales<sup>3</sup>.

**Actitud hacia el servicio.** Conjunto de conductas y comportamientos cuya aplicación se promueve al interior de la organización, en todos sus niveles, para mejorar los resultados y la imagen institucional en la atención de las necesidades y requerimientos de la ciudadanía, otros grupos de valor y partes interesadas, incluyendo, además, los clientes internos, es decir, los propios servidores públicos y contratistas de prestación de servicios de la Entidad.

La actitud de servicio implica la permanente disposición para escuchar al otro, usar las normas de cortesía y educación (saludo, cordialidad, amabilidad, respeto, agradecimiento, consideración con la situación de vulnerabilidad por la condición física o emocional, temporal o permanente, de cada interlocutor) y la entrega profesional para brindar en cada ocasión una atención integral, amable, completa, oportuna y de calidad, acorde con el canal de atención y con la fase de cada trámite o servicio institucional. La actitud de servicio tiene como objetivo maximizar la satisfacción de cada cliente en su comunicación con la Entidad.

<sup>3</sup> Consulte el glosario

	<b>Sistema de Gestión y Control Interno - SIGECI</b>			
	<b>Macroproceso: Gestión de relaciones con los grupos de valor - RGV</b>		<b>Proceso: Gestión de Derechos de Petición</b>	
	<b>Protocolos de Servicio a la Ciudadanía, otros grupos de valor y demás partes interesadas</b>			
	<b>Código:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha de Publicación en el Aplicativo SIGECI:</b>	<b>Página 7 de 59</b>

**Anónimo.** Es la persona que, al interponer un derecho de petición, acoge su derecho a la intimidad manifestando su voluntad de permanecer incógnito, para que no sean conocidos ni divulgados sus datos, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012.

**Atención.** Es la primera fase del servicio de excelencia que brinda la Entidad a la ciudadanía, otros grupos de valor y partes interesadas. La Contraloría General de la República, en cumplimiento de su política de servicio al ciudadano, brinda siempre un servicio a la comunidad, representada en los ciudadanos o en otros servidores públicos que acuden a través de cualquiera de los canales de servicio.

**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.


**Atributos del Servicio.** Características o cualidades del Servicio que desarrollan los servidores públicos de la Contraloría General de la República para la prestación de un Servicio de Excelencia en todas las áreas y niveles de la organización, basados en la satisfacción del cliente.

**Audiencia Pública.** Es un espacio de participación ciudadana, propiciado por las entidades u organismos de la administración pública, donde personas naturales o jurídicas y las organizaciones sociales se reúnen en un acto público para intercambiar información, explicaciones, evaluaciones y propuestas sobre aspectos relacionados con la formulación, ejecución y evaluación de políticas y programas a cargo de cada entidad, así como sobre el manejo de los recursos para cumplir con dichos programas.

**Acciones de control fiscal articuladas.** Son una forma de integración del control social a lo público con el control fiscal que consiste en la participación directa de representantes de organizaciones de la sociedad civil conocedoras para contribuir en el proceso de vigilancia y control fiscal micro (auditorías, actuaciones especiales, entre otras), cualquiera que sea su modalidad, mediante la entrega de insumos y pronunciamientos ciudadanos que sirvan de eje orientador a la planeación operativa y la ejecución del control fiscal micro, con sujeción a los parámetros y procedimientos que establezca la Entidad para el efecto.

**Acciones Conjuntas y Coordinadas.** Acciones de vigilancia y control fiscal que se realizan en forma mancomunada y simultánea por parte de la Contraloría General de la República y las contralorías territoriales, en el marco del control posterior y selectivo, mediante la suma de capacidades, recursos y propósitos comunes, respecto de objetos de vigilancia y control fiscal en los que se encuentren involucrados recursos endógenos de las entidades territoriales o en los cuales exista cofinanciación entre aquellos y recursos del orden nacional independientemente del porcentaje de su participación.

**Canales de Servicio.** Son las vías, los medios o mecanismos de comunicación establecidos institucionalmente para que la ciudadanía, otros grupos de valor y partes interesadas, soliciten trámites y servicios o interpongan sus derechos de petición.

	<b>Sistema de Gestión y Control Interno - SIGECI</b>			
	<b>Macroproceso: Gestión de relaciones con los grupos de valor - RGV</b>		<b>Proceso: Gestión de Derechos de Petición</b>	
	<b>Protocolos de Servicio a la Ciudadanía, otros grupos de valor y demás partes interesadas</b>			
	<b>Código:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha de Publicación en el Aplicativo SIGECI:</b>	<b>Página 8 de 59</b>

**Centros de Servicio / Centros de Servicio al Ciudadano.** Espacios de atención presencial, telefónica y virtual, incluyendo el uso de nuevas tecnologías, que operan como enlace entre la ciudadanía y la Contraloría General de la República para el acceso a los servicios y trámites que presta la Entidad.

**Ciudadano, ciudadana.** Es una persona de nacionalidad colombiana, residente en el país o en el exterior, así como los nacionales extranjeros residentes en Colombia, que gozan de los derechos civiles y políticos consagrados en la normatividad vigente. Para la Contraloría General de la República, es actor y partícipe directo de la vigilancia de los recursos públicos y de la gestión pública y, por eso, el conjunto de ciudadanos se considera el principal grupo de valor de la Entidad.

**Control Fiscal Participativo (CFP).** Función de la CGR para promover, dinamizar y fortalecer a la ciudadanía y sus organizaciones en el ejercicio del control social a la gestión pública, con el propósito de mejorar e incrementar la transparencia y efectividad de dicha gestión. A través del CFP, la CGR contribuye a la garantía de los derechos de los colombianos e integra los resultados del control social a lo público con la gestión institucional, mediante la identificación y evaluación ciudadana de riesgos para el patrimonio público que sean relevantes para la vigilancia y el control fiscal en sus modalidades preventiva y concomitante y posterior y selectiva.


**Denuncia Fiscal.** Narración de hechos constitutivos de presuntas irregularidades por el uso indebido de los recursos públicos, la mala prestación de los servicios públicos en donde se administren recursos públicos y sociales, la inequitativa inversión pública, o el daño al medio ambiente, puestos en conocimiento de los organismos de control fiscal, y podrá ser presentada por las veedurías o por cualquier ciudadano (art. 70, Ley 1757 de 2015).

**Derecho de petición.** Es el derecho de toda persona para presentar peticiones o solicitudes respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en la Constitución Política de Colombia y la ley, por motivos de interés general o particular, y a obtener respuesta a sus requerimientos de forma oportuna, completa y de fondo. Consagrado como derecho fundamental en el artículo 23 de la Constitución Política, para su reconocimiento efectivo, la Contraloría General de la República ha establecido la siguiente tipología de derechos de petición y, de acuerdo con la normatividad aplicable, el término para su atención:

<b>MODALIDAD DE DERECHO DE PETICIÓN</b>	<b>TÉRMINO</b>
Denuncia Fiscal (D)	6 meses (respuesta de fondo)
Queja ordinaria (QO)	15 días
Queja disciplinaria (QD)	15 días
Solicitud de intervención funcional excepcional (CE)	15 días <sup>4</sup>
Derecho de petición de reconocimiento de un derecho (RD)	15 días
Derecho de petición de resolución de situación jurídica (SJ)	15 días
Derecho de petición de servicio (SE)	15 días
Derecho de Petición para realización de Actividades de Promoción (AP)	15 días
Derecho de petición de información (IN)	10 días

<sup>4</sup> Intervención Funcional Excepcional, según Decreto 403 de 2020



	<b>Sistema de Gestión y Control Interno - SIGECI</b>		
	<b>Macroproceso: Gestión de relaciones con los grupos de valor - RGV</b>		<b>Proceso: Gestión de Derechos de Petición</b>
	<b>Protocolos de Servicio a la Ciudadanía, otros grupos de valor y demás partes interesadas</b>		
	<b>Código:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha de Publicación en el Aplicativo SIGECI:</b>
			<b>Página 9 de 59</b>

MODALIDAD DE DERECHO DE PETICIÓN	TÉRMINO
Derecho de petición de consulta (CO)	30 días
Derecho de petición de copias (CP)	10 días
Derecho de petición de insumo para gestión del conocimiento (IS)	15 días
Derecho de petición entre autoridades públicas (PA)	10 días
Derecho de petición de reclamo (RE)	15 días
Derecho de Petición de sugerencia (SG)	15 días
Traslado por no competencia (NC)	5 días
Defensoría del Pueblo	5 días (art.15 Ley 24/1992)
Solicitud de complementación o ampliación	1 mes
Solicitud de aclaración o corrección	10 días


**Derecho de petición de Competencia / No competencia.** Tipología derivada de la evaluación de una petición que define si la Contraloría General de la República cuenta dentro de sus funciones con las atribuciones para responder o no un derecho de petición presentado por un peticionario. En ambos casos, se aplican los Protocolos de Servicio con el mismo objetivo de satisfacer la necesidad en particular, si bien, cuando se trata de derechos de petición de no competencia, la atención exige resolver la solicitud mediante la orientación que le permita al ciudadano conocer la autoridad que sí tiene la competencia para la atención de fondo.

**Personas con discapacidad.** Aquellas personas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a mediano y largo plazo que, al interactuar con diversas barreras incluyendo las actitudinales, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás<sup>5</sup>. Para que una persona con discapacidad sea catalogada como tal debe ser resultado de su libre elección y de su autorreconocimiento Estas deficiencias están categorizadas así:

**Discapacidad Física.** En esta categoría se encuentran las personas que presentan en forma permanente deficiencias corporales funcionales a nivel músculoesquelético, neurológico, tegumentario, de origen genético o adquirido, pérdida o ausencia de alguna parte de su cuerpo, o presencia de desórdenes del movimiento corporal. Se refiere a aquellas personas que podrían presentar en el desarrollo de sus actividades cotidianas, diferentes grados de dificultad funcional para el movimiento corporal y su relación en los diversos entornos al caminar, desplazarse, cambiar o mantener posiciones del cuerpo, llevar, manipular o transportar objetos y realizar actividades de cuidado personal, o del hogar, interactuar con otros sujetos, entre otras (Ministerio de la Protección Social & ACNUR, 2011).

Para aumentar el grado de independencia, las personas con alteraciones en su movilidad requieren, en algunos casos, de la ayuda de otras personas, al igual que de productos de apoyo como prótesis (piernas o brazos artificiales), órtesis, sillas de ruedas, bastones, caminadores o muletas, entre otros. De igual forma, para su participación en actividades personales, educativas, formativas, laborales y productivas, deportivas, culturales y sociales pueden requerir espacios físicos y transporte accesible.

<sup>5</sup> Ley 1618 de 2013, Artículo 2

	<b>Sistema de Gestión y Control Interno - SIGECI</b>		
	<b>Macroproceso: Gestión de relaciones con los grupos de valor - RGV</b>		<b>Proceso: Gestión de Derechos de Petición</b>
	<b>Protocolos de Servicio a la Ciudadanía, otros grupos de valor y demás partes interesadas</b>		
	<b>Código:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha de Publicación en el Aplicativo SIGECI:</b>
			<b>Página 10 de 59</b>

**Discapacidad auditiva.** En esta categoría se encuentran las personas que presentan en forma permanente, deficiencias en las funciones sensoriales relacionadas con la percepción de los sonidos y la discriminación de su localización, tono, volumen y calidad; como consecuencia, presentan diferentes grados de dificultad en la recepción y producción de mensajes verbales y, por tanto, para la comunicación oral. Se incluyen en esta categoría a las personas sordas y a las personas con hipoacusia; esto es, aquellas que debido a una deficiencia en la capacidad auditiva presentan dificultades en la discriminación de sonidos, palabras, frases, conversación e incluso sonidos con mayor intensidad que la voz conversacional, según el grado de pérdida auditiva (Ministerio de la Protección Social & ACNUR, 2011).


Para aumentar su grado de independencia estas personas pueden requerir de la ayuda de intérpretes de lengua de señas, productos de apoyo como audífonos, implantes cocleares o sistemas FM, entre otros. De igual forma, para garantizar su participación, requieren contextos accesibles, así como estrategias comunicativas entre las que se encuentran la explicación por medio de gestos, la lengua de señas colombiana, los mensajes de texto y las señales visuales de información, orientación y prevención de situaciones de riesgo.

**Discapacidad visual.** En esta categoría se incluye a aquellas personas que presentan deficiencias para percibir la luz, forma, tamaño o color de los objetos. Se incluye a las personas ciegas y a las personas con baja visión, es decir, quienes, a pesar de usar gafas o lentes de contacto o haberse practicado cirugía, tienen dificultades para distinguir formas, colores, rostros, objetos en la calle, ver en la noche, ver de lejos o de cerca, independientemente de que sea por uno o ambos ojos (Ministerio de la Protección Social & ACNUR, 2011). Estas personas presentan diferentes grados de dificultad en la ejecución de actividades de cuidado personal, del hogar o del trabajo, entre otras.

Para una mayor independencia y autonomía, estas personas pueden requerir elementos de apoyo como bastones de orientación, lentes o lupas, textos en braille, macrotipo (texto ampliado), programas lectores de pantalla, programas magnificadores o de información auditiva, entre otros. Para su participación requieren contextos accesibles en los que se cuente con señales informativas, orientadoras y de prevención de situaciones de riesgo, con colores de contraste, pisos con diferentes texturas y mensajes, en braille o sonoros, entre otros.

**Sordoceguera.** La sordoceguera es una discapacidad única que resulta de la combinación de una deficiencia visual y una deficiencia auditiva, que genera en las personas que la presentan problemas de comunicación, orientación, movilidad y el acceso a la información. Algunas personas sordociegas son sordas y ciegas totales, mientras que otras conservan restos auditivos y/o restos visuales. Las personas sordociegas requieren de servicios especializados de guía interpretación para su desarrollo e inclusión social.

**Discapacidad intelectual.** Son las deficiencias en las capacidades mentales generales, como el razonamiento, la resolución de problemas, la planificación, el pensamiento abstracto, el juicio, el aprendizaje académico y el aprendizaje de la experiencia. Estos producen deficiencias del funcionamiento adaptativo, de tal manera que el individuo no alcanza los estándares de independencia personal y de responsabilidad social en uno o más aspectos de la vida cotidiana, incluidos la comunicación, la participación social, el funcionamiento académico u ocupacional y la independencia personal en la casa o en la comunidad (American Psychiatric Association, 2014).

	<b>Sistema de Gestión y Control Interno - SIGECI</b>		
	<b>Macroproceso: Gestión de relaciones con los grupos de valor - RGV</b>		<b>Proceso: Gestión de Derechos de Petición</b>
	<b>Protocolos de Servicio a la Ciudadanía, otros grupos de valor y demás partes interesadas</b>		
	<b>Código:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha de Publicación en el Aplicativo SIGECI:</b>
			<b>Página 11 de 59</b>

Para lograr una mayor independencia funcional y participación social, estas personas requieren de apoyos especializados terapéuticos y pedagógicos, entre otros. Es necesaria la adecuación de programas educativos o formativos adaptados a sus posibilidades y necesidades, al igual que el desarrollo de estrategias que faciliten el aprendizaje de tareas y actividades de la vida diaria, como auto cuidado, interacción con el entorno y de desempeño de roles dentro de la sociedad. Los apoyos personales son indispensables para su protección y como facilitadores en su aprendizaje y participación social.

**Discapacidad psicosocial (mental).** Resulta de la interacción entre las personas con deficiencias (alteraciones en el pensamiento, percepciones, emociones, sentimientos, comportamientos y relaciones, considerados como signos y síntomas atendiendo a su duración, coexistencia, intensidad y afectación funcional) y las barreras del entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad. Estas barreras surgen de los límites que las diferentes culturas y sociedades imponen a la conducta y comportamiento humanos, así como por el estigma social y las actitudes discriminatorias.


Para lograr una mayor independencia funcional, estas personas requieren básicamente de apoyos médicos y terapéuticos especializados de acuerdo con sus necesidades. De igual forma, para su protección y participación en actividades personales, educativas, formativas, deportivas, culturales, sociales, laborales y productivas, pueden requerir apoyo de otra persona (MSPS, 2015a).

**Discapacidad múltiple.** Presencia de dos o más deficiencias asociadas, de orden físico, sensorial, mental o intelectual, las cuales afectan significativamente el nivel de desarrollo, las posibilidades funcionales, la comunicación, la interacción social y el aprendizaje, por lo que requieren para su atención de apoyos generalizados y permanentes. Las particularidades de la discapacidad múltiple no están dadas por la sumatoria de los diferentes tipos de deficiencia, sino por la interacción que se presenta entre ellos. A través de dicha interacción se determina el nivel de desarrollo, las posibilidades funcionales, de la comunicación, de la interacción social (Secretaría de Educación Pública, Perkins International Latin America & Sense International 2011).

**Enfoque diferencial.** Es la inclusión en las políticas públicas de medidas efectivas para asegurar que se adelanten acciones ajustadas a las características particulares de las personas o grupos poblacionales, tendientes a garantizar el ejercicio efectivo de sus derechos acorde con necesidades de protección propias y específicas.

**Enlaces con el Centro de Servicio al Ciudadano.** Son las y los servidores públicos no asignados directamente al Centro de Servicios que tienen a su cargo responder o coordinar la respuesta de su dependencia a los requerimientos específicos de las personas que concurren de forma presencial o telefónica al Centro de Servicio (de su dependencia o de otra).

**Escucha activa.** Es la competencia de las y los servidores públicos de la Contraloría General de la República que les permite mantenerse receptivos a las manifestaciones de los usuarios internos y de los grupos de valor y de interés. Pretende conseguir confianza y mostrar la importancia que tiene cualquier información, solicitud o situación que los usuarios internos y externos comunican a la entidad. Debe aplicarse en los canales presencial, telefónico y virtual y en los eventos institucionales.

	<b>Sistema de Gestión y Control Interno - SIGECI</b>		
	<b>Macroproceso: Gestión de relaciones con los grupos de valor - RGV</b>		<b>Proceso: Gestión de Derechos de Petición</b>
	<b>Protocolos de Servicio a la Ciudadanía, otros grupos de valor y demás partes interesadas</b>		
	<b>Código:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha de Publicación en el Aplicativo SIGECI:</b>
			<b>Página 12 de 59</b>

**Estudios sectoriales articulados.** Son una forma de integración del control social a lo público con el control fiscal, que consiste en la participación directa de representantes de organizaciones de la sociedad civil conocedoras para contribuir en la ejecución de análisis de sectores de la inversión o de políticas públicas, mediante la entrega de insumos y pronunciamientos ciudadanos que sirvan de eje orientador para la planeación operativa y la ejecución del control fiscal macro; lo anterior, con sujeción a los parámetros y procedimientos que establezca la Entidad para el efecto.

**Expectativa.** Es la aspiración de la ciudadanía, otros grupos de valor y partes interesadas de la Entidad sobre el servicio y actuación de la Contraloría General de la República. Detectar y conocer permanentemente las necesidades, requerimientos y expectativas de los clientes a través de cada canal de atención permite realizar las evaluaciones para mejorar el servicio.

**Grupos de interés o partes interesadas de la Contraloría General de la República<sup>6</sup>.** Son las personas, grupos o entidades sobre las cuales la Contraloría General de la República tiene incidencia, así como aquellas que influyen a la Entidad. También se conocen como "*Públicos internos y externos*" de la Contraloría General de la República.


Los principales grupos de interés o partes interesadas de la CGR son. ciudadanía, veedurías ciudadanas, Congreso de la República, corporaciones públicas territoriales, órganos de control fiscal del orden territorial, organismos y entidades de la administración pública sujetos de control por parte de la Contraloría General de la República, Presidencia de la República, Rama Judicial, particulares que manejen recursos públicos, servidores públicos y contratistas de prestación de la Entidad, Ministerio de Hacienda y Crédito Público, Departamento Nacional Planeación, Contaduría General de la Nación, Imprenta Nacional, Agencia Nacional de Contratación Pública —Colombia Compra Eficiente, Auditoría General de la República, medios de comunicación, entidades territoriales, Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, Departamento Administrativo de la Función Pública, Procuraduría General de la Nación, Fiscalía General de la Nación, Archivo General de la Nación, y en general, las entidades públicas; así como compañías de seguros y otros proveedores de bienes y servicios de la CGR, Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores-INTOSAI, Organización Latinoamericana y del Caribe de Entidades Fiscalizadoras Superiores-OLACEFS, organismos de cooperación, banca multilateral y las instituciones de educación superior y/o de investigación, entre otros.

**Grupos de valor de la Contraloría General de la República (clientes)<sup>7</sup>.** Son las y los ciudadanos, grupos de ciudadanos y entidades a quienes la Entidad debe dirigir sus productos y servicios. Los clientes o grupos de valor de la Contraloría General de la República son:

1. Ciudadanía.
2. Organizaciones de la sociedad civil.
3. Población que requiere atención especial por sus condiciones de vulnerabilidad.
4. Congreso de la República.
5. Presidencia de la República.
6. Corporaciones públicas territoriales. asambleas departamentales, concejos municipales.
7. Rama Judicial.

<sup>6</sup> Resolución Organizacional OGZ-727 de 2019.

<sup>7</sup> *Ibid.*

	<b>Sistema de Gestión y Control Interno - SIGECI</b>		
	<b>Macroproceso: Gestión de relaciones con los grupos de valor - RGV</b>		<b>Proceso: Gestión de Derechos de Petición</b>
	<b>Protocolos de Servicio a la Ciudadanía, otros grupos de valor y demás partes interesadas</b>		
	<b>Código:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha de Publicación en el Aplicativo SIGECI:</b>
			<b>Página 13 de 59</b>

8. Gobernantes de departamentos, distritos y municipios.
9. Organismos y entidades de la administración pública sujetos de control por parte de la Contraloría General de la República.
10. Órganos de control fiscal del orden territorial (Entes Fiscales subnacionales).

**Intervención funcional de oficio.** Facultad de la Contraloría General de la República para intervenir en cualquier tiempo en los ejercicios de vigilancia y control fiscal a cargo de las contralorías territoriales de manera oficiosa, desplazándolas en sus competencias y asumiendo directamente el conocimiento de los asuntos objeto de intervención si se cumplen los criterios legales previstos para ello.


**Intervención funcional excepcional.** Facultad de la Contraloría General de la República para intervenir en cualquier tiempo en los ejercicios de vigilancia y control fiscal a cargo de las contralorías territoriales, desplazándolas en sus competencias y asumiendo directamente el conocimiento de los asuntos objeto de intervención, a solicitud de los siguientes sujetos calificados: (i) El gobernador o el alcalde distrital o municipal respectivo, (ii) La asamblea departamental o el concejo distrital o municipal respectivos, con aprobación de la mayoría absoluta de sus miembros, (iii) Una comisión permanente del Congreso de la República, (iv) Las veedurías ciudadanas constituidas conforme a la ley, (v) El contralor territorial del órgano de control fiscal competente para conocer el asunto, (vi) El Auditor General de la República, (vii) El Secretario de Transparencia de la Presidencia de la República, o quien haga sus veces, (viii) El Procurador General de la Nación., (ix) El Fiscal General de la Nación, (x) El Defensor del Pueblo, (xi) A solicitud de la ciudadanía, a través de los mecanismos de participación que establece la Ley.

**Instrumento de medición de satisfacción.** Herramienta que recoge las percepciones de la ciudadanía, otros grupos de valor y partes interesadas, sobre los trámites que ofrece y los servicios que presta la entidad.

**Plan Nacional de Vigilancia y Control Fiscal (PNVCF).** Herramienta de planeación que define las actividades de control de acuerdo con los principios, lineamientos, sistemas y procedimientos establecidos en el Decreto Ley 403 de 2020 y con los procedimientos de unificación y estandarización dictados por el Contralor General de la República. El PNVCF podrá contar con los siguientes componentes: i) el plan de actividades de control de corto plazo; ii) el plan de actividades de control de mediano plazo; iii) el plan indicativo de objetivos y resultados de corto, mediano y largo plazo; iv) sujetos u objetos de control fiscal, incluidos aquellos sobre los cuales se ejercerá la competencia prevalente y v) los demás que determine el Contralor General de la República

**Sistema Nacional de Control Fiscal - SINACOF.** Conjunto de políticas, principios, normas, métodos, procedimientos, herramientas tecnológicas, instancias y mecanismos, estructurados lógicamente, que permiten a los órganos de control fiscal del orden nacional y territorial la planeación, armonización, unificación y estandarización del ejercicio de la vigilancia y control fiscal, y la evaluación y análisis sobre su gestión y resultados.

**Intervención administrativa.** Potestad constitucional del Contralor General de la República, en virtud del principio de subsidiariedad, para asumir temporal y parcialmente las competencias atribuidas a las contralorías territoriales, en materia administrativa y misional, en los casos y bajo las condiciones previstas en el Decreto Ley 403 de 2020, con el fin de garantizar la objetividad y/o la eficiencia en el ejercicio de las funciones de vigilancia y control fiscal a nivel territorial.

	<b>Sistema de Gestión y Control Interno - SIGECI</b>		
	<b>Macroproceso: Gestión de relaciones con los grupos de valor - RGV</b>		<b>Proceso: Gestión de Derechos de Petición</b>
	<b>Protocolos de Servicio a la Ciudadanía, otros grupos de valor y demás partes interesadas</b>		
	<b>Código:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha de Publicación en el Aplicativo SIGECI:</b>
			<b>Página 14 de 59</b>

**Lenguaje claro.** Es la estrategia de atención y servicio mediante el uso de un lenguaje sencillo que promueve la Entidad para toda la información, en todos sus canales, con el objetivo de hacer sus comunicaciones accesibles y comprensibles para cualquier ciudadano.

**Lengua nativa<sup>8</sup>.** Se entiende por lenguas nativas las que actualmente son habladas por los grupos étnicos del país, así: las de origen indoamericano, habladas por los pueblos indígenas, las lenguas criollas habladas por comunidades afrodescendientes, la lengua Romaní hablada por las comunidades del pueblo rom o gitano y la lengua hablada por la comunidad raizal del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina.

Se reconocen como derechos lingüísticos, individuales y colectivos de los grupos étnicos con tradición lingüística propia, así como la promoción del uso y desarrollo de sus lenguas que se llamarán de aquí en adelante lenguas nativas

**Pantallas de Divulgación Institucional.** Son las dispuestas en la recepción de la Contraloría General de la República y en cada uno de los Centros de Servicio para la divulgación de aspectos esenciales de la Entidad, sus servicios, trámites, actuaciones y eventos.


**Peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD).** Sistema que reúne el conjunto de derechos de petición que presentan los ciudadanos ante las autoridades, generalmente de carácter público, más conocido por su sigla PQRD. El sistema debe asegurar que los grupos de valor, especialmente los ciudadanos, cuentan con canales para comunicarse con la Entidad y que todos sus requerimientos serán respondidos con oportunidad, calidad y de fondo.

**Portafolio de Trámites y Servicios.** Documento que reúne el conjunto de servicios y productos que ofrece la Contraloría General de la República para garantizar los derechos ciudadanos de su competencia, cumplir con su función institucional, económica y social.

**Preguntas Frecuentes.** Conjunto de preguntas detectadas como aquellos cuestionamientos que con mayor frecuencia realizan los clientes de la Entidad. Su divulgación, junto con sus respuestas, anticipa la necesidad de obtener en forma clara esta información, para coadyuvar al conocimiento de la Entidad, de sus funciones, competencias, procesos, trámites y servicios, con beneficios para los clientes y para la organización.

**Protocolos de Servicio a la Ciudadanía, otros grupos de valor y partes interesadas.** Documento que establece las reglas, normas y/o pautas formales de conducta o comportamiento que se deben cumplir, según el criterio de la instancia competente en función del tema, en la celebración de eventos institucionales, determinadas actividades de los procesos institucionales o en la interacción de la entidad con la ciudadanía, otros grupos de valor y partes interesadas, de acuerdo con cada canal de atención. Su aplicación planificada genera un servicio de excelencia, con impactos positivos en la gestión y los resultados, y principalmente en quienes está dirigido, al buscar satisfacer las necesidades y expectativas de los destinatarios.

<sup>8</sup> Ley 1381 de 2010, título I, Principios y Definiciones, artículo 1º. Naturaleza y Objeto.

	<b>Sistema de Gestión y Control Interno - SIGECI</b>		
	<b>Macroproceso: Gestión de relaciones con los grupos de valor - RGV</b>		<b>Proceso: Gestión de Derechos de Petición</b>
	<b>Protocolos de Servicio a la Ciudadanía, otros grupos de valor y demás partes interesadas</b>		
	<b>Código:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha de Publicación en el Aplicativo SIGECI:</b>

**Queja.** Es un derecho de petición que pone en conocimiento de las entidades competentes alguna conducta presuntamente inadecuada por parte de los servidores públicos en el ejercicio de su cargo. Las quejas interpuestas en la Contraloría General de la República se refieren a una situación irregular en el funcionamiento de los servicios a cargo de la Entidad o de las funciones propias de uno o varios de sus servidores públicos.

**Rendición de Cuentas.** Proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo.

La rendición de cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión. Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia de la gestión de la administración pública y a partir de allí lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas, en la cotidianidad del servidor público.

**Recursos endógenos<sup>9</sup>.** Aquellos recursos que se originan en la jurisdicción de una respectiva entidad territorial (departamento, distrito, municipio), en virtud del esfuerzo propio, por decisión política de las autoridades locales o seccionales.

**Recursos exógenos<sup>10</sup>.** Aquellos recursos que se entregan para su administración a las entidades territoriales (departamento, distrito, municipio) que provienen de transferencias de recursos de la nación o participación en recursos del Estado – como las provenientes de regalías-.


**Satisfacción de los clientes.** Es la percepción positiva y favorable que realizan la ciudadanía, otros grupos de valor y partes interesadas sobre un servicio recibido de la Contraloría General de la República. La percepción puede ser evaluada mediante herramientas de medición, que permiten obtener retroalimentación para la Entidad sobre el grado en que son atendidas las necesidades, requerimientos y expectativas de la ciudadanía, otros grupos de valor y partes interesadas.

**Servicio de Control Ciudadano.** Espacios de interacción con la ciudadanía planeados, ejecutados y evaluados por los funcionarios de la CGR, que tienen como finalidad construir, mejorar y consolidar competencias ciudadanas (conceptuales, técnicas y de procedimiento) para ejercer su derecho a vigilar la gestión pública y que aportan resultados que coadyuvan al logro de los objetivos de la intervención de la cual forman parte. Los servicios de CFP se prestan por oferta (en el marco de las modalidades de intervención del CFP) o por demanda (en respuesta a una petición ciudadana).

**Servicios Ciudadanos Digitales.** Conjunto de soluciones tecnológicas que buscan facilitar a los ciudadanos su interacción con las entidades públicas y optimizar la labor del Estado, de acuerdo con lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo y en la Directiva Presidencial 02 de 2019.

<sup>9</sup> Sentencia C-448/05, Mg. ponente Álvaro Tafur Galvis

<sup>10</sup> Ibid.

	<b>Sistema de Gestión y Control Interno - SIGECI</b>		
	<b>Macroproceso: Gestión de relaciones con los grupos de valor - RGV</b>		<b>Proceso: Gestión de Derechos de Petición</b>
	<b>Protocolos de Servicio a la Ciudadanía, otros grupos de valor y demás partes interesadas</b>		
	<b>Código:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha de Publicación en el Aplicativo SIGECI:</b>
			<b>Página 16 de 59</b>

**Sistema de Control Fiscal Participativo (CFP).** Conjunto de fines, fundamentos, procesos, procedimientos y demás instrumentos afines, actores, recursos (técnicos, tecnológicos, metodológicos, conceptuales, financieros), requerimientos de operación (nivel de desarrollo de la ciudadanía en el control social a lo público, ciclo del CFP), insumos y productos que desarrollan el Control Fiscal Participativo.

**Sistema de Servicio al Ciudadano.** Sistema integrado por las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminadas a fortalecer la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la Entidad, en procura de la satisfacción de los usuarios y facilitar el ejercicio de los derechos ciudadanos.

**Trámite.** Conjunto, serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación, prevista o autorizada por la ley. En la Contraloría General de la República se realizan los trámites para generar los certificados, tanto de Antecedentes de Responsabilidad Fiscal como el de la Deuda Pública de la Nación y de las Entidades Territoriales y además el trámite para las denuncias fiscales.

**Veeduría Ciudadana.** Es el mecanismo democrático de representación, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 270 de la Constitución Política de Colombia, que le permite a la ciudadanía o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.


## 7. Aspectos generales de la prestación del servicio

La función primordial del servicio al ciudadano es asegurar una comunicación fluida, oportuna, satisfactoria y de calidad, orientada a solucionar la necesidad particular que motiva la interacción de cada uno de los grupos de valor y de interés, especialmente la ciudadanía y sus organizaciones. Para asegurar que se cumpla esta premisa, la atención a la ciudadanía deviene en un servicio específico dentro de la oferta del Sistema de Control Fiscal Participativo, denominado Orientaciones a ciudadanos.

En general, el objetivo de las orientaciones a ciudadanos (término general que aquí incluye a todos los grupos de valor y de interés) es satisfacer las necesidades de información de las personas sobre las gestiones internas de la Entidad para poder establecer si aplica la prestación de algún otro servicio de Control Fiscal Participativo o la asesoría para que la persona interesada pueda interponer una petición que reúna las características de una denuncia fiscal.

El servidor público o contratista de prestación de servicios encargado de la atención debe conocer que ante la Contraloría General de la República se presentan las denuncias fiscales sobre recursos públicos de la nación, del Sistema General de Participaciones o del Sistema General de Regalías invertidos, por ejemplo, en obras de infraestructura, salud, vivienda, educación o por acciones que generan daño al medio ambiente o a los recursos naturales.



	<b>Sistema de Gestión y Control Interno - SIGECI</b>		
	<b>Macroproceso: Gestión de relaciones con los grupos de valor - RGV</b>		<b>Proceso: Gestión de Derechos de Petición</b>
	<b>Protocolos de Servicio a la Ciudadanía, otros grupos de valor y demás partes interesadas</b>		
	<b>Código:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha de Publicación en el Aplicativo SIGECI:</b>

Si los recursos implicados no son del orden nacional sino recursos propios de un ente territorial, la denuncia se debe presentar ante la contraloría municipal o departamental que corresponda. Mediante el cumplimiento de las disposiciones legales estas competencias se abordan en forma prevalente, o con ocasión de la intervención funcional excepcional.

Para que pueda ser clasificada como denuncia fiscal, una petición ciudadana debe indicar.

- Los recursos públicos afectados, el contrato, inversión, obra o bien público.
- Los responsables del uso indebido de los dineros públicos o del mal manejo de los recursos naturales.
- Los hechos presuntamente irregulares.
- La fecha en que ocurrieron los hechos que se denuncian.
- La entidad y zona geográfica.


La denuncia incluye evidencias como fotografías, documentos y testimonios, que pueden ser cargadas en los canales oficiales de recepción de peticiones (correo electrónico, portal institucional, unidad de correspondencia). Si no cuenta con datos suficientes, la Contraloría solicitará ampliar la información y esta situación debe ser informada al peticionario en el momento de la orientación.

El servidor público o contratista de prestación de servicios que orienta a las personas que tienen conocimiento sobre hechos irregulares que presuntamente dan lugar a un detrimento patrimonial, en correspondencia con lo establecido en la ley, y resumido en los aspectos mencionados en este apartado de los Protocolos de Servicio, debe verificar que la persona u organización interesada en radicar la solicitud han recopilado la mayor parte de la información posible sobre tales hechos, junto con las evidencias correspondientes, e instruir sobre los medios para su entrega o remisión a través de cualquiera de los canales de atención establecidos para ello.

Una vez se reciben las denuncias fiscales por cualquiera de los canales de servicio, se activan los procedimientos establecidos para corroborar los hechos y determinar la responsabilidad fiscal y adelantar los subsiguientes procesos para recuperar los recursos públicos afectados y resarcir el daño.

Sin embargo, la Contraloría General de la República sugiere a la ciudadanía utilizar preferentemente la presentación de denuncias fiscales a través del portal institucional, en el canal virtual, no sólo por la comodidad para la persona peticionaria (cualidad también presente en los demás canales virtuales, como el correo electrónico) quien puede realizar esta actividad desde su lugar de residencia, de trabajo, o desde el lugar que elija, sino porque, además, para hacer el registro a través del formulario en la página del portal institucional, obtiene un usuario y contraseña que le permite efectuar el seguimiento al trámite que se dará a su denuncia desde ese mismo momento, sin tener que acudir a la Entidad.

Es importante recordar a las personas interesadas que, tan pronto la Contraloría General de la República recibe una denuncia fiscal, se le comunica al peticionario o peticionaria que la interpuso cuál es la dependencia al interior de la Entidad que es competente para adelantar las actuaciones correspondientes. Para remitir la respuesta de fondo, la Entidad cuenta con un plazo de seis (6) meses, según lo definió la ley, prorrogables por una vez.

	<b>Sistema de Gestión y Control Interno - SIGECI</b>			
	<b>Macroproceso: Gestión de relaciones con los grupos de valor - RGV</b>		<b>Proceso: Gestión de Derechos de Petición</b>	
	<b>Protocolos de Servicio a la Ciudadanía, otros grupos de valor y demás partes interesadas</b>			
	<b>Código:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha de Publicación en el Aplicativo SIGECI:</b>	<b>Página 18 de 59</b>

Por lo anterior, independientemente del canal utilizado, con identificación de la persona o de forma anónima, es importante instruir a la ciudadanía sobre la importancia de indicar alguna forma de contacto (teléfono, dirección o correo electrónico). El contacto también será útil para informar el avance del trámite, o para ampliar la denuncia en caso de que se requiera.

### **La Atención, Primera Etapa del Servicio de Excelencia**


La ciudadanía, otros grupos de valor y partes interesadas acuden a la Entidad a través de cualquiera de los canales establecidos, sean directos o indirectos. La atención es evidente en los canales directos (por ejemplo, el canal presencial, el telefónico o a través de los canales virtuales), pero en los indirectos también se brinda un nivel de atención, como ocurre en algunas circunstancias en los canales impresos.

Así, la atención comienza con la bienvenida, en todos los canales, a las personas y demás grupos de valor y de interés de la Entidad. Con el saludo reconocemos a las personas que contactan a la Entidad como dignas de respeto y credibilidad. En el caso de los canales indirectos, la atención se brinda a través de mecanismos amigables, accesibles, con respuesta oportuna, amable, respetuosa y eficiente. El concepto de la atención implica una actividad, inicialmente básica, al momento de relacionarnos con los clientes en forma presencial o telefónicamente. En el caso de los canales indirectos, esta actividad es pasiva, previa, o tácita, por ejemplo, cuando se dispone información en el portal web o en las redes sociales para que las personas interesadas accedan a ella.

Cuando las personas que desconocen las funciones de la Entidad y acuden presencialmente a los Centros de Servicio presentan alguna condición de vulnerabilidad (por ejemplo, una mujer en evidente avance de su estado de gestación; una persona con discapacidad; un campesino o un desplazado con desconocimiento de la ciudad o dificultades para comprender trámites del Estado), la atención que se brinda supera la orientación pedagógica sobre las competencias de la Contraloría General de la República o la información sobre la autoridad competente para resolver su asunto.

En estos casos, la atención se transforma en servicio mediante la colaboración para interponer su solicitud directamente en la entidad competente, vía telefónica o digital, desde la sede y con los equipos y la conexión de la Contraloría General de la República, logrando la satisfacción de la necesidad del cliente para una solicitud de que no sea competencia de la Entidad. Este ejemplo sirve para definir el Servicio de Atención que presta la Entidad a sus ciudadanos y demás clientes, con una actuación que permite al ciudadano adelantar parcialmente su derecho de petición radicándolo ante la entidad competente a través del servidor público de la Contraloría General de la República que, disponiendo de tiempo para ponerse en los zapatos del ciudadano vulnerable, logra colaborarle con la parte de su proceso ante otra organización estatal.

Una adecuada atención detalla la información completa requerida para interponer una denuncia fiscal o solicitar un trámite. Se transforma en servicio al registrar la información en el aplicativo correspondiente, con la explicación práctica al ciudadano sobre cómo puede hacerlo directamente a través del portal institucional, o, en el segundo caso, contactando al ciudadano con el servidor público que le realizará el trámite. Al activar el desarrollo de los pasos siguientes a la atención para dar solución de fondo a la solicitud ciudadana se pone en marcha la prestación del servicio.

	<b>Sistema de Gestión y Control Interno - SIGECI</b>		
	<b>Macroproceso: Gestión de relaciones con los grupos de valor - RGV</b>		<b>Proceso: Gestión de Derechos de Petición</b>
	<b>Protocolos de Servicio a la Ciudadanía, otros grupos de valor y demás partes interesadas</b>		
	<b>Código:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha de Publicación en el Aplicativo SIGECI:</b>
			<b>Página 19 de 59</b>

## El Servicio de Excelencia

La forma esencial de comprender el concepto del servicio institucional es a través de los pasos siguientes a la prestación de una atención básica, elemental. Así, un servicio se entiende como un conjunto de actividades encaminadas a satisfacer las necesidades y requerimientos de los grupos de valor. El servicio supera la etapa inicial de la atención y despliega procesos coordinados con diversos servidores públicos o dependencias.

Mientras la atención al cliente brinda información básica sobre una solicitud, el servicio activa los procesos requeridos para realizar un trámite, recibir la información completa solicitada, obtener un documento, interponer una denuncia fiscal o ejercer cualquier otro derecho de petición. Así las cosas, el servicio está asociado con la satisfacción del cliente, cualquiera sea la solicitud inicial, siempre con la cláusula de las competencias. Un ejemplo de servicio en el portal web es la sección de Preguntas Frecuentes. Como resultado de la experiencia con los clientes, la Entidad detecta las consultas o dificultades más comunes y para ellas brinda un texto claro que responde, anticipadamente, la inquietud de los clientes. El beneficio es evidente en ahorro de tiempo y desplazamientos, comodidad, oportunidad, calidad y costo, con una solución a partir de información que satisface la necesidad con un servicio asertivo.

Muchas personas acuden a la Entidad en forma presencial, telefónicamente o a través de otros canales, para realizar consultas que se pueden satisfacer con una adecuada atención y, aún mejor, con un buen servicio. Una consulta, aparentemente elemental, puede estar originada en la situación irregular de un presunto detrimento patrimonial que, con la atención proactiva por parte del servidor público de la Contraloría General de la República, genera el despliegue inmediato de procesos que culminan en la prestación de un servicio institucional. Una conclusión, desde esta perspectiva, es la atención a los clientes como una fase inicial de un servicio posterior, proactivo, al superar obstáculos para ayudar al cliente a lograr una solución y satisfacer sus necesidades.


## Actitud de Servicio

El enfoque de transformar la atención en un servicio significa que los servidores públicos de la Contraloría General de la República tienen una vocación para el servicio y, por tanto, una permanente actitud para brindarlo y superar siempre la etapa de la atención. Esta característica del desempeño abre el camino para la prestación de un servicio de excelencia.

La actitud de servicio es la disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones. Por tanto, esta actitud se refleja en la relación con todos los grupos de interés y de valor, con especial énfasis hacia las personas vulnerables, infantes y adolescentes, de la tercera edad, con discapacidad, mujeres gestantes, minorías étnicas y víctimas de la violencia.

El buen servicio es la regla y, si bien se espera que nuestros grupos de valor actúen de manera cortés, puede suceder que algunas personas se comporten de forma grosera e incluso violenta. En estos casos, con calma y cortesía, es obligatorio exigirles respeto. En caso de persistir esta actitud, el servidor público informa a su jefe inmediato para recibir apoyo en el manejo de la situación.

Los servidores públicos y contratistas de prestación de servicios de la Contraloría General de la República expresan su actitud de servicio cuando.

	<b>Sistema de Gestión y Control Interno - SIGECI</b>		
	<b>Macroproceso: Gestión de relaciones con los grupos de valor - RGV</b>		<b>Proceso: Gestión de Derechos de Petición</b>
	<b>Protocolos de Servicio a la Ciudadanía, otros grupos de valor y demás partes interesadas</b>		
	<b>Código:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha de Publicación en el Aplicativo SIGECI:</b>
			<b>Página 20 de 59</b>


- Anticipan y satisfacen las necesidades de los grupos de valor o de interés y de los demás funcionarios de la Entidad.
- Escuchan y evitan interrumpir.
- Van siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- Se comprometen únicamente con lo que pueden cumplir.
- Son creativos para dar a cada persona una experiencia de buen servicio.
- Muestran una actitud positiva y disposición de ayudar al otro.
- Al ofrecer un servicio, siempre tratan al otro como les gustaría ser tratados.
- Tienen en cuenta criterios diferenciales al atender a las personas en condición de vulnerabilidad.
- Dan prioridad a las personas que, por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta.
- Interpreta las objeciones y reacciona proactivamente. “Sí Señor/Señora/Señorita/Joven, entiendo su posición...”; “Comprendo lo que me dice...”; “Tiene usted la razón, qué tal si lo pensamos de esta manera...”.
- Mantiene una postura corporal recta, relajada, evitando cruzar los brazos y adoptar movimientos exagerados, con una actitud natural, sin fingir.
- Conserva su tranquilidad ante actitudes agresivas, conserva la cortesía, la tolerancia, los buenos modales y el respeto por los clientes.

### **Atributos del Servicio**

La atención siempre tiene la pretensión de superar esta etapa inicial, para transformarse en servicio de excelencia, es decir, avanza más allá de una respuesta simple, brinda información de manera oportuna, clara y completa, comprende las reales necesidades y satisface a los clientes. Respuestas del tipo “No sé...”, “Vuelva mañana o más tarde” o “Eso no es de mi competencia...”, no corresponden al servicio institucional de la Contraloría General de la República.

Un servicio de excelencia cumple con atributos relacionados con la expectativa de cada grupo de valor y son como mínimo, los siguientes.

- **Comprensible.** En primer lugar, la comunicación con la ciudadanía, otros grupos de valor y partes interesadas e incluso entre los servidores públicos de la Entidad considera las características y conocimientos técnicos del interlocutor para facilitar una comunicación fluida que permita la mutua comprensión de las necesidades o requerimientos y de la oferta o respuesta institucional.
- **Efectivo.** Tan pronto se verifica la cabal comprensión de las necesidades y requerimientos del interlocutor, mediante el uso del lenguaje claro, es posible atender y prestar un servicio que responde y es consecuente con esa necesidad o solicitud expresada o detectada, en la misma forma, con un lenguaje claro.
- **Respetuoso.** El servidor público otorga importancia a cada persona, reconoce las diferencias y tiene una especial consideración con su condición humana.

	<b>Sistema de Gestión y Control Interno - SIGECI</b>		
	<b>Macroproceso: Gestión de relaciones con los grupos de valor - RGV</b>		<b>Proceso: Gestión de Derechos de Petición</b>
	<b>Protocolos de Servicio a la Ciudadanía, otros grupos de valor y demás partes interesadas</b>		
	<b>Código:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha de Publicación en el Aplicativo SIGECI:</b>

- **Confiable.** Los servicios se prestan con la certeza de su calidad, exactitud y objetividad, de acuerdo con los procedimientos y normas establecidas.
- **Amable.** El servidor público de la Contraloría General de la República es cortés y sincero.
- **Empático.** El servidor público tiene la capacidad para escuchar, entender, adaptarse y valorar adecuadamente las actitudes, necesidades y comportamientos de las personas, percibiendo lo que sienten y poniéndose en su lugar.
- **Incluyente.** El servicio de excelencia se brinda a todas las personas, en tanto parte de la ciudadanía, otros grupos de valor y partes interesadas, sin distinciones ni discriminaciones de ningún tipo, y de acuerdo con sus características particulares y sus necesidades de protección propias y específicas.
- **Accesible.** Se garantiza el funcionamiento adecuado y pertinente de los diferentes canales de interacción con los clientes y promueve su conocimiento y uso eficaz por parte de los mismos, de acuerdo con sus necesidades.
- **Oportuno e innovador.** El servicio es ágil, se presta en el momento adecuado, en el tiempo establecido y en el momento requerido, mediante el uso de tecnologías de la información y de las comunicaciones.

### Pilares de la experiencia de la ciudadanía<sup>11</sup>


La Contraloría General de la República, en el marco del fortalecimiento institucional y de la transformación digital de sus procesos, priorizó la generación de experiencias para la ciudadanía en los momentos de verdad con la Entidad, en el entendido de que la relación con los grupos de valor fundamenta el cumplimiento de la misión institucional, y que una buena experiencia permite generar cercanía, confianza y efectividad para la ciudadanía en sus interacciones con los trámites y servicios que brindamos.

Para asegurar una experiencia ciudadana más completa, el servicio al ciudadano en la Contraloría General de la República se enfoca en la garantía de derechos de las personas y en procurar que quienes se acercan a la Entidad no sientan frustración a la hora de resolver las inquietudes que motivaron su interacción.

Con este propósito en mente y después de analizar las rutas de atención y las emociones asociadas a las vivencias que experimentan las ciudadanas y los ciudadanos cuando acceden a nuestros servicios, la Entidad adopta los siguientes pilares de la experiencia de la ciudadanía.

- **La experiencia ciudadana con la Contraloría es cercana.** Reconocemos la realidad del otro y adaptamos nuestros servicios a su contexto para solucionar sus necesidades de forma cercana y amable.

<sup>11</sup> Resultado de la consultoría CGR BID 031 de 2022

	<b>Sistema de Gestión y Control Interno - SIGECI</b>		
	<b>Macroproceso: Gestión de relaciones con los grupos de valor - RGV</b>		<b>Proceso: Gestión de Derechos de Petición</b>
	<b>Protocolos de Servicio a la Ciudadanía, otros grupos de valor y demás partes interesadas</b>		
	<b>Código:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha de Publicación en el Aplicativo SIGECI:</b>

- **La experiencia ciudadana con la Contraloría es ágil.** Buscamos responder a las necesidades de los ciudadanos y ciudadanas de manera eficiente y oportuna.
- **La experiencia ciudadana con la Contraloría es sencilla.** Trabajamos para crear experiencias fáciles de navegar, consistentes, con un lenguaje simple, claro y directo que facilite el entendimiento.
- **La experiencia ciudadana con la Contraloría es transparente.** Retroalimentamos y socializamos proactivamente los resultados del trabajo conjunto con la ciudadanía permitiendo la trazabilidad y monitoreo de los procesos de control fiscal.
- **La experiencia ciudadana con la Contraloría es resolutive.** Respondemos a los ciudadanos y ciudadanas de manera clara, precisa y completa, lo que nos permite orientar sus acciones de participación para un control fiscal eficiente.

La prestación del servicio a la ciudadanía se regirá por estos pilares y cada nueva experiencia diseñada procurará profundizarlos.

### Protección de los denunciantes de hechos de corrupción


Si bien la Contraloría General de la República no evalúa ni califica las conductas que investiga como hechos de corrupción<sup>12</sup>, cuando un gestor fiscal toma decisiones que ponen en riesgo los recursos públicos existe un alto riesgo de que se materialicen hechos de corrupción que vulneran los derechos de las personas. Dentro del Sistema de Servicio al Ciudadano, uno de los compromisos fundamentales de la atención es generar confianza y proteger a las personas que se animan a poner en conocimiento de la Entidad hechos que presuntamente menoscaban el erario y pueden catalogarse como corruptos.

La protección de los denunciantes es primordial para mantener la integridad de las instituciones y garantizar la rendición de cuentas. Sin embargo, muchos denunciantes se enfrentan a las represalias de las partes implicadas, incluidos empleadores y colegas, que pueden provocar la pérdida del empleo, daños a la reputación e incluso lesiones físicas. El miedo a estas consecuencias puede disuadir a los posibles denunciantes de dar un paso al frente, dejando la corrupción sin castigo.

Los principios de la protección a las personas que denuncian la corrupción parten de:

- **Anonimato.** Los denunciantes deben tener la opción de permanecer en el anonimato al denunciar actos de corrupción, protegiéndolos de represalias y garantizando su seguridad, sin que afecte la posibilidad de hacer seguimiento
- **Confidencialidad.** La información proporcionada por los denunciantes debe ser tratada de forma confidencial, limitando el acceso a quienes tengan una necesidad legítima de saberla.
- **Salvaguardias legales.** A los denunciantes se les debe otorgar protección legal contra represalias, incluida la reinstalación laboral, compensación por daños y asistencia legal,

<sup>12</sup> Ley 2195 de 2022, Artículo 59, Parágrafo 1

	<b>Sistema de Gestión y Control Interno - SIGECI</b>		
	<b>Macroproceso: Gestión de relaciones con los grupos de valor - RGV</b>		<b>Proceso: Gestión de Derechos de Petición</b>
	<b>Protocolos de Servicio a la Ciudadanía, otros grupos de valor y demás partes interesadas</b>		
	<b>Código:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha de Publicación en el Aplicativo SIGECI:</b>
			<b>Página 23 de 59</b>

siguiendo la normatividad aplicable. Dicha protección está en cabeza, en primer lugar, del Ministerio del Interior, a través de la Unidad Nacional de Protección.

En el marco de la atención que presta la Contraloría General de la República en todos sus canales, el protocolo de atención debe comenzar por indicar a las personas que pueden interponer sus peticiones o denuncias de forma anónima, si consideran que la acción de denunciar puede poner en riesgo su vida o su integridad.

Los procedimientos internos que regulan el trámite de los derechos de petición y las denuncias fiscales deben garantizar que los datos personales de las y los denunciantes serán reservados durante todo el proceso de trámite interno o externo del requerimiento.


En el caso de que las personas denunciantes reporten situaciones que consideren que ponen en riesgo su integridad física o personal derivada de su acción de denunciar, las y los servidores públicos de la Contraloría encargados de su atención referirán la ruta de protección definida por el Ministerio del Interior y a las medidas de autoprotección para líderes y lideresas sociales <sup>13</sup>.

### **Recomendaciones para una comunicación comprensible y empática**

Para una mejor comunicación, los servidores públicos de la Contraloría General de la República deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones para el uso de un lenguaje respetuoso, claro y sencillo, que permita sentir a las personas que se relacionan con la Entidad que son reconocidas tanto en su emotividad y esencia como seres humanos como en su presencia física.

- Frases de cortesía como. “Con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?” siempre son bien recibidas.
- Llamar a las personas por el nombre que utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la Entidad, así como por la dignidad que representa (especialmente cuando se trata de un representante de una comunidad étnica).
- Evitar respuestas cortantes del tipo “sí”, “no”, “no sé”, ya que se pueden interpretar como frías o faltas de empatía.
- No es recomendable tutear a las personas durante el tiempo de su atención ni usar expresiones de confianza inapropiadas, tales como “mi amor”, “papito”, “corazón”. Se les debe tratar con términos respetuosos, como señor / señora / señorita / joven.
- Indagar por los pronombres con los que la persona se identifica y utilizarlos a lo largo de la conversación.
- Utilice un tono de voz amable, de manera que denote una actitud abierta, de escucha y disposición a servir; moderado, con pronunciación clara, para que el interlocutor escuche sin dificultad. Adapte la modulación de la voz a las diferentes situaciones, vocalizando, haciendo que la información sea comprensible y el mensaje sea entendible.
- Preste atención a la elección de palabras cuando se comunique con la persona que atiende. Utilice un lenguaje simple, claro, comprensible y libre de jergas, tecnicismos, abreviaturas y siglas. En caso de usarlas, aclare su significado. Preferiblemente, emplee palabras de uso

<sup>13</sup> Las medidas de autoprotección pueden consultarse [aquí](#). La ruta para activar las medidas de protección individual y colectiva puede consultarse [aquí](#). Los formatos para solicitar las medidas de protección pueden consultarse [aquí](#).

	<b>Sistema de Gestión y Control Interno - SIGECI</b>		
	<b>Macroproceso: Gestión de relaciones con los grupos de valor - RGV</b>		<b>Proceso: Gestión de Derechos de Petición</b>
	<b>Protocolos de Servicio a la Ciudadanía, otros grupos de valor y demás partes interesadas</b>		
	<b>Código:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha de Publicación en el Aplicativo SIGECI:</b>
			<b>Página 24 de 59</b>

común sobre aquellas propias de contextos técnicos. Por ejemplo, en lugar de decir "folio" diga "hoja", "expedir" en vez de "proferir".

- Comuníquese de forma que a la persona que le escucha le resulte sencillo y cordial, adaptando su lenguaje al de él / ella / elle; esto traerá como efecto empatía y comodidad, creando las condiciones ideales para que los mensajes sean captados íntegramente, dado que aumenta al máximo la receptividad.
- En caso de que sea necesario utilizar un intérprete (de lengua de señas, lenguas nativas, etc.), ya sea porque la persona ha venido acompañada por él o porque lo ha solicitado a la Entidad, dirijase y mantenga el contacto visual con la persona objeto de la atención.

#### Apuntes sobre lenguaje claro<sup>14</sup>

- Sin perjuicio de las funciones técnicas especializadas que cumple, la Contraloría General de la República brinda un servicio de atención con el uso generalizado de un lenguaje claro, lo más sencillo posible, para ser comprendido por el mayor número de personas.
- En las comunicaciones de carácter general, con acceso para cualquier tipo de ciudadano (por ejemplo, la información dispuesta en el portal institucional), el lenguaje debe ser lo más accesible posible, sin términos técnicos o referencias de conocimiento restringido.
- Las respuestas a las consultas y solicitudes son directas, inmediatas y claras, dejando la información adicional o argumentativa como soporte. En este tipo de comunicaciones, el servidor público debe dar prioridad a la información explícita, sin restar importancia a la principal.
- En los textos, los responsables de su redacción deben evitar el uso de las siglas y, en caso de ser estrictamente necesario, en el texto debe quedar claro a qué corresponde.
- En la interacción con los grupos de valor y de interés, los servidores públicos siempre verifican que la información brindada sea cabalmente comprendida, solicitan retroalimentación y, de ser necesario, se repite la información con mayor esfuerzo para lograr la comprensión acertada, teniendo en cuenta lo dispuesto en las guías de lenguaje comprensible emitidas por la Entidad y por el Departamento Nacional de Planeación.
- Aquellos textos que la Entidad decida traducir a otras lenguas deben ser validados, antes de su publicación, con personas pertenecientes al respectivo grupo objetivo.
- Para las publicaciones dirigidas específicamente a los ciudadanos y sus organizaciones, se recomienda la implementación de los pasos definidos en el Laboratorio de Simplicidad<sup>15</sup>.

#### Canales de atención para el servicio al ciudadano


La Entidad dispone de canales tradicionales, tecnológicos e instrumentos de gobierno digital, para la adecuada atención y servicio a grupos de valor y de interés.

**Canal presencial.** Es el servicio de atención directa y personalizada en cualquiera de las sedes físicas de la Entidad o en algún evento institucional para el que se anuncia la atención general o particular de denuncias fiscales o de otros derechos de petición.

<sup>14</sup> Estos apuntes complementan, pero no reemplazan, la consulta de los Protocolos de Lenguaje Comprensible de la Entidad, que se pueden consultar en [https://www.contraloria.gov.co/documents/20181/1358623/protocolos\\_lenguaje\\_comprensible\\_v\\_1\\_1\\_WEB\\_01.pdf/d98b6c02-98de-400c-8186-51a7af00eea0](https://www.contraloria.gov.co/documents/20181/1358623/protocolos_lenguaje_comprensible_v_1_1_WEB_01.pdf/d98b6c02-98de-400c-8186-51a7af00eea0)

<sup>15</sup> <https://www.dnp.gov.co/programa-nacional-del-servicio-al-ciudadano/Paginas/Lenguaje-Claro.aspx>



	<b>Sistema de Gestión y Control Interno - SIGECI</b>		
	<b>Macroproceso: Gestión de relaciones con los grupos de valor - RGV</b>		<b>Proceso: Gestión de Derechos de Petición</b>
	<b>Protocolos de Servicio a la Ciudadanía, otros grupos de valor y demás partes interesadas</b>		
	<b>Código:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha de Publicación en el Aplicativo SIGECI:</b>
			<b>Página 25 de 59</b>


**Canales virtuales.** Son los espacios de interacción entre la ciudadanía y la Entidad que utilizan las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) para facilitar por estos medios el acceso a la Entidad. Hacen parte de este canal de servicio de atención las siguientes.

- **Portal institucional.** Sitio oficial de la Contraloría General de la República en la web que permite el suministro de información general de la Entidad y de sus actuaciones, permanentemente actualizada y con acceso a través de equipos de cómputo y dispositivos móviles. A través de ella se interponen denuncias fiscales y los demás derechos de petición, y se activa el canal para el servicio de atención virtual.
- **Correo electrónico.** Utiliza, en doble vía, el intercambio de solicitudes / respuestas a través de direcciones de correo electrónico institucionales. Por este canal los ciudadanos pueden presentar derechos de petición y obtener la retroalimentación correspondiente, mientras que otros grupos de interés gestionan sus comunicaciones oficiales con la Entidad a través de este medio.
- **Redes sociales.** La Entidad maneja cuentas en Facebook, Twitter, YouTube, Instagram y LinkedIn para divulgar información sobre su gestión, actuaciones específicas, eventos y demás actividades misionales. Permiten realizar transmisiones en vivo con amplia cobertura.
- **Chat institucional.** Periódicamente, la Entidad programa diálogos por este canal sobre temas específicos, con el propósito de brindar orientación, capacitación, asesoría o aclaración sobre disposiciones, eventos o actividades de interés de la ciudadanía, otros grupos de valor y partes interesadas
- **Aplicaciones móviles.** Desarrollada como “*progressive web app*”, ControlApp es administrada por la Contraloría Delegada para la Participación Ciudadana y cuenta con un módulo que conecta directamente con el aplicativo en uso para la interposición de peticiones y otros módulos para que la ciudadanía, especialmente, manifieste sus opiniones sobre diferentes temas que sean de su interés.

**Canal telefónico.** Es la atención brindada a través de la línea gratuita nacional y demás medios telefónicos dispuestos para el contacto verbal.

**Canal impreso.** Incluye el canal tradicional del correo postal, para la recepción de peticiones y la distribución de material principalmente impreso; contempla también un canal indirecto de divulgación de material institucional para quienes no manejan equipos o tecnologías básicas, y en eventos que requieren apoyo con este tipo de formato.

#### **Elementos comunes a los canales de servicio**

	<b>Sistema de Gestión y Control Interno - SIGECI</b>		
	<b>Macroproceso: Gestión de relaciones con los grupos de valor - RGV</b>		<b>Proceso: Gestión de Derechos de Petición</b>
	<b>Protocolos de Servicio a la Ciudadanía, otros grupos de valor y demás partes interesadas</b>		
	<b>Código:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha de Publicación en el Aplicativo SIGECI:</b>
			<b>Página 26 de 59</b>

- La Política de Servicio al Ciudadano<sup>16</sup> consagra a toda la Entidad como un gran centro de servicio, lo que implica que todos sus servidores públicos deben estar preparados para brindar una orientación básica sobre el conjunto de trámites y servicios previstos para la ciudadanía, otros grupos de valor y partes interesadas. Esta familiaridad con el quehacer específico se fortalece desde los procesos de inducción y reinducción y con las estrategias de cualificación, con lo que todos los servidores públicos de la Entidad están en capacidad de ofrecer una respuesta de excelencia, amable, respetuosa, efectiva y oportuna a los grupos de valor o de interés que en cualquier momento los interpiden en cualquiera de los canales de servicio.
- Los servidores públicos y contratistas de prestación de servicios de la Contraloría General de la República deben aplicar las recomendaciones de lenguaje claro, principalmente en los canales que llegan a todo tipo de población, para facilitar la comprensión de las ideas. Con este propósito se prevé la divulgación de material audiovisual que facilite su aprehensión.
- Los servidores públicos y contratistas de prestación de servicios de la Contraloría General de la República deben abstenerse de brindar información no autorizada sobre las asignaciones de trabajo (ejercicios de seguimiento permanente para el control preventivo y concomitante, auditorías, actuaciones especiales y/o atención de denuncias, estudios y evaluaciones de política, indagaciones preliminares, procesos administrativos sancionatorios, procesos de responsabilidad fiscal y procesos de cobro coactivo) y garantizar la reserva legal de las actuaciones.


### **Indicaciones especiales para todos los canales de atención**

#### *Respuesta negativa a solicitudes.*

En ocasiones, la persona que contacta a la Entidad recibe una respuesta que no espera, contraria al sentido de sus expectativas, lo que le impulsa a solicitar reparos presencialmente, por escrito, telefónicamente o por cualquier otro canal. En estos eventos, el servidor público brindará todas las explicaciones necesarias para que la persona interesada comprenda la razón de la respuesta. Para ayudar a que la negativa sea mejor recibida, se recomienda.

- En primer lugar, verifique si la respuesta fue clara y la persona la comprendió.
- Explique en la forma más sencilla, sin tecnicismos y en lenguaje claro, los motivos por los que no se accedió a la solicitud o por los que la actuación o pronunciamiento institucional fueron proferidos en sentido distinto al esperado por la persona que realizó la petición.
- Cuando sean aspectos técnicos de conocimiento de un grupo reducido de servidores públicos, deben ser ellos, directamente, quienes atiendan el reclamo presencial o telefónico, o con el apoyo del coordinador o jefe correspondiente.
- Considere y proponga alternativas que, aunque difieran de la petición inicial, ayuden a solucionar la solicitud.
- El esfuerzo por comprender las necesidades y expectativas y por encontrar opciones de solución revela la importancia que la Contraloría General de la República otorga a cada

<sup>16</sup> [https://www.contraloria.gov.co/politica-de-tratamiento-de-datos-personales?p\\_l\\_back\\_url=%2Fsearch%3Fq%3Dtratamiento%2Bdatos%2Bpersonales](https://www.contraloria.gov.co/politica-de-tratamiento-de-datos-personales?p_l_back_url=%2Fsearch%3Fq%3Dtratamiento%2Bdatos%2Bpersonales)

	<b>Sistema de Gestión y Control Interno - SIGECI</b>		
	<b>Macroproceso: Gestión de relaciones con los grupos de valor - RGV</b>		<b>Proceso: Gestión de Derechos de Petición</b>
	<b>Protocolos de Servicio a la Ciudadanía, otros grupos de valor y demás partes interesadas</b>		
	<b>Código:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha de Publicación en el Aplicativo SIGECI:</b>


persona que se acerca a ella, independientemente de su condición o característica particular. El centro de las actuaciones de los servidores públicos en la Entidad apunta a satisfacer en tiempo, oportunidad, calidad, amabilidad y excelencia las expectativas iniciales, superando eventuales dificultades o limitaciones.

- El servidor público que brinda el servicio de excelencia se asegura de lograr que la persona objeto de atención comprenda cabalmente la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos a seguir, en caso de que procedan.
- Para finalizar, es conveniente que el servidor público agradezca la comprensión y el tiempo dedicado a escuchar la aclaración sobre los argumentos y motivos de la respuesta e indague si hay otro asunto en el que la Entidad pueda servirle.

#### *Recomendaciones para la atención de personas alteradas*

Además de una respuesta distinta a la esperada en sus expectativas, a la Entidad pueden acudir personas inconformes por otros motivos, confundidos, ofuscados o contrariados, a veces por desinformación. En esta situación, las siguientes recomendaciones facilitan brindar un servicio de excelencia en esta etapa, tal como lo fue durante la atención previa, mediante las respuestas iniciales y de trámite. Aplique estas sugerencias incluso cuando se trate de una persona que se comunica telefónicamente, para considerar los aspectos aplicables en dicho canal.

- Mantenga una actitud amigable con los gestos y la postura corporal, mire a su interlocutor a los ojos cuando la consulta sea presencial y muestre siempre un interés genuino por conocer los hechos que originan la inconformidad.
- Cuide su postura, no cruce los brazos y no se acerque demasiado.
- Permita que la persona se desahogue, no la interrumpa y mucho menos discuta con ella. Mantener la calma ayudará a la persona a recuperar la compostura.
- No le pida a la persona que se calme. No califique su estado de ánimo y evite frases como "usted está alterado", "cálmese", "cuando se calme, hablemos", "escúcheme primero"...
- Hágale saber al interlocutor que lo escucha con atención.
- Use un tono de voz adecuado, con frases como "lo comprendo", "qué pena", "claro que sí". Esto demuestra empatía.
- Evite tomar la situación como algo personal.
- Pregunte todos los datos e información que necesita para proponer soluciones concretas, sin prometer nada que no pueda cumplir.
- Cuando la solución no sea competencia de la Entidad, brinde la orientación completa y adecuada. Ofrezca el servicio de excelencia colaborándole a la persona con el contacto, el registro de la solicitud o la indicación de cómo presentarla ante la entidad competente a través de los canales que la misma disponga para ello, particularmente cuando se trate de una persona en condición de vulnerabilidad.
- Cuando la misma situación se presente con otra persona, infórmelo a su jefe inmediato, para considerar una solución de fondo. Por ejemplo, si dos o más personas se quejan porque en determinada dependencia no contestaron el teléfono, se les informa para identificar la dificultad y adoptar los correctivos que garanticen su adecuada operación.
- Infórmele sobre los mecanismos para interponer quejas o derechos de petición y colabórele con su registro en caso de que así lo solicite.

	<b>Sistema de Gestión y Control Interno - SIGECI</b>		
	<b>Macroproceso: Gestión de relaciones con los grupos de valor - RGV</b>		<b>Proceso: Gestión de Derechos de Petición</b>
	<b>Protocolos de Servicio a la Ciudadanía, otros grupos de valor y demás partes interesadas</b>		
	<b>Código:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha de Publicación en el Aplicativo SIGECI:</b>
			<b>Página 28 de 59</b>

- Agradezca la confianza depositada al informar sobre los hechos ocurridos, pues son la oportunidad para mejorar y prestar un servicio de excelencia.

## 8. Descripción de las actividades

### 8.1 Canales de atención presencial

#### Servicio en parqueaderos

Si la sede brinda el servicio de parqueadero a la ciudadanía, otros grupos de valor y partes interesadas, aplique el protocolo determinado para el acceso seguro. En caso contrario brinde información acerca de los parqueaderos más cercanos. Como mínimo, deben observarse los siguientes aspectos.


- La dependencia a cargo mantiene actualizada una buena señalización de acceso y salida al parqueadero, en condiciones de seguridad, comodidad, organización y zonas preferenciales para personas con discapacidad.
- Cuando el ingreso inicial es por el parqueadero de la Entidad, se verifica previamente la cita / notificación / autorización de acceso para el trámite o servicio y se procede a efectuar el procedimiento de rutina para la revisión, indicando su conveniencia para garantizar la seguridad y se diligencia el registro de ingreso y salida de vehículos.
- El personal de vigilancia / personal del parqueadero hace contacto visual desde el primer momento, genera confianza y, en todos los casos, brinda un trato respetuoso, orientando sobre el ingreso al área de recepción o del Centro de Servicio.

#### Ingreso a la Entidad/Centros de Servicio

Cuando una persona se aproxima a una sede de la Entidad para acceder a cualquier trámite o servicio, su primer contacto suele ser con el personal de vigilancia y seguridad. Por esta razón, es muy importante la primera impresión del trato, respeto, amabilidad y profesionalismo con que se recibe al usuario. De ahí que la vocación y la actitud de servicio no son atributos que puedan limitarse a unos pocos servidores públicos encargados de atender a los usuarios, pues esta es una labor que en realidad efectúan, en mayor o menor grado, todos los servidores públicos, contratistas de prestación de servicios y terceros que prestan labores en la Entidad.

Dependiendo del volumen de demanda / oferta de servicios y trámites, cada sede de la Entidad cuenta con oficiales de la Policía, / personal de vigilancia y/o servicio de recepción. El conjunto de este personal constituye el primer actor en contacto con los usuarios, y a ellos se recomienda aplicar las siguientes consideraciones cuando los usuarios de la Contraloría General de la República lleguen a sus instalaciones físicas.

- Si al acercarse a la puerta de la sede el usuario no se percata de las puertas de apertura automática por proximidad, se le indica o se efectúa el movimiento para activar el mecanismo.


	<b>Sistema de Gestión y Control Interno - SIGECI</b>		
	<b>Macroproceso: Gestión de relaciones con los grupos de valor - RGV</b>		<b>Proceso: Gestión de Derechos de Petición</b>
	<b>Protocolos de Servicio a la Ciudadanía, otros grupos de valor y demás partes interesadas</b>		
	<b>Código:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha de Publicación en el Aplicativo SIGECI:</b>

- La Policía Nacional / personal de vigilancia hacen contacto visual desde el primer momento, generan confianza, evitan obstruir el paso y en todos los casos brindan un trato respetuoso: señor / señora / señorita / joven.
- Saludan diciendo: “Buenos(as) días / tardes / noches, bienvenido(a) a la Contraloría General de la República, ¿en qué le puedo servir?”.
- La Policía Nacional / personal de vigilancia verifica que la intención de la persona es ingresar a la Contraloría General de la República, de no ser así, debe proveer indicaciones para que la persona se dirija al sitio de su interés.
- Para el acceso a la recepción, se otorga prelación en la atención a personas de especial protección constitucional, como mujeres en estado de embarazo, personas con niños de brazos, adultos mayores y personas con discapacidad.
- Se informa, de manera cordial y respetuosa, sobre las políticas y procedimientos de ingreso, revisión de paquetes, medidas de bioseguridad, manejo de datos y, en general, las Políticas de Seguridad Institucionales que deben ser observadas dentro de las instalaciones.
- La Policía Nacional / personal de vigilancia realiza los registros de ingreso y demás actividades definidas por el Sistema de Gestión de Seguridad.
- Cuando exista mayor demanda, se informa a la persona el mecanismo de turnos para que permanezca atento en la sala de espera para ser llamado en la recepción o por el servidor público encargado de atenderla.
- Una vez en la ventanilla de recepción, quien atiende se presenta con nombre y apellido, indaga / confirma la cita / servicio / trámite y escucha con amabilidad.
- En caso de no tener cita previa y requerir un trámite o servicio, la atención se inicia en el Centro de Servicio, a donde se le remite.
- Atienda al cliente o verifique la dependencia/servidor público que prestará el servicio, informe al cliente los datos de quién lo atenderá, en qué lugar y la forma acordada para su desplazamiento hasta la oficina o dependencia respectiva, recordándole a la persona que su autorización de ingreso está activa sólo para la dependencia que le atenderá.
- Entregue al cliente el mecanismo de identificación dentro de instalaciones, recordándole los registros / firmas de entrada / salida que debe obtener en los medios dispuestos para ello.
- Las dependencias deben asegurarse de realizar previamente los trámites de autorización requeridos para el ingreso de los usuarios a las instalaciones, de acuerdo con lo establecido para tal fin.

### **Sedes de la Entidad**

El servicio de atención presencial se inicia en los Centros de Servicio y en las áreas de recepción, pero se presta en cualquier lugar donde la Entidad brinde sus servicios a la ciudadanía y a otros grupos de valor, de interés o partes interesadas. Es decir, el servicio de atención no está restringido a un lugar físico, o a las oficinas donde la Entidad tiene alguna de sus sedes en el país.

Cuando el servidor público visualiza, desde el momento de la atención, la gestión del servicio de excelencia que aspira brindar impacta la percepción del usuario sobre la Entidad, lo que justifica la denominación integral del servicio de atención. Con esta perspectiva, desde el primer momento, desde ese primer contacto, se gana una valoración acorde con la filosofía de excelencia en el servicio. Y este esfuerzo se mantiene durante la continuación de la prestación del servicio, con dedicación, entrega, compromiso, hasta la solución de la necesidad o expectativa, con eficacia y oportunidad, y se refleja

	<b>Sistema de Gestión y Control Interno - SIGECI</b>		
	<b>Macroproceso: Gestión de relaciones con los grupos de valor - RGV</b>		<b>Proceso: Gestión de Derechos de Petición</b>
	<b>Protocolos de Servicio a la Ciudadanía, otros grupos de valor y demás partes interesadas</b>		
	<b>Código:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha de Publicación en el Aplicativo SIGECI:</b>
			<b>Página 30 de 59</b>

en la evaluación que el usuario hace del servicio. Ello redundará en la consolidación de la mejor imagen institucional en la prestación de un servicio de excelencia.

La Contraloría General de la República gestiona los avisos públicos sobre la ubicación de la Entidad y, en ella, de las oficinas encargadas de la atención y servicio a ciudadanos y demás usuarios, grupos de valor y de interés y de las partes interesadas. Para facilitar el acceso a sus espacios físicos, la Entidad dispone de la señalética necesaria para la población, de acuerdo con los diferentes tipos y características de movilidad, así como para acceder a los eventos que organiza.


Para asegurar la atención, las acciones previstas incluyen:

- Los servidores públicos de la Contraloría General de la República inician su jornada laboral probando la funcionalidad de sus equipos, conociendo la información extraordinaria publicada en el portal institucional e intranet de la Entidad y los eventos programados y las convocatorias. Es su responsabilidad conocer la mayor información posible del día a día de la Entidad, especialmente de los asuntos de mayor resonancia pública.
- Las personas de cada dependencia que tienen primer contacto con el Centro de Servicio al Ciudadano del nivel central tanto en la sede central como en las Gerencias Departamentales Colegiadas aseguran la atención presencial y telefónica durante el horario laboral de cada sede.
- No se deben utilizar audífonos mientras se atiende a un usuario. Las instalaciones de los Centros de Servicio al Ciudadano deben permanecer en silencio.
- No se debe hablar por celular ni chatear mientras se brinda información o establece una interacción con un usuario (sea este interno o externo) y tampoco consume alimentos y bebidas durante esta gestión.
- En la atención presencial, los servidores públicos que reciben al usuario deben verificar que sea atendido por el área competente.
- En la recepción de cada sede debe existir un directorio institucional actualizado para facilitar el contacto o consulta con las dependencias competentes para atender determinado trámite o servicio. Los servidores públicos adscritos al Centro de Servicio al Ciudadano deben contar, adicionalmente, con un directorio de las entidades a las que usualmente deben ser direccionados los trámites o solicitudes que no son competencia de la Entidad.
- Antes de despedir al usuario, el servidor público debe retroalimentarlo con las tareas que siguen en su trámite o actuación, preguntándole si queda alguna duda pendiente.

### **Presentación Personal**

Este aspecto influye en la percepción inicial de las personas con respecto a la Entidad, por lo que se deben acatar las siguientes instrucciones para contribuir desde este ámbito al servicio de excelencia.

- Sea impecable con su presentación personal, apropiada para el rol que desempeña.
- Guarde adecuadamente la imagen institucional y porte siempre, sin excepción, el carné actualizado que lo identifica como servidor público o contratista de la Contraloría General de la República, acorde a la normatividad vigente.
- No realice actividades cosméticas ni retoque su presentación personal en el sitio de trabajo; para ello, puede utilizar los baños.

	<b>Sistema de Gestión y Control Interno - SIGECI</b>		
	<b>Macroproceso: Gestión de relaciones con los grupos de valor - RGV</b>		<b>Proceso: Gestión de Derechos de Petición</b>
	<b>Protocolos de Servicio a la Ciudadanía, otros grupos de valor y demás partes interesadas</b>		
	<b>Código:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha de Publicación en el Aplicativo SIGECI:</b>
			<b>Página 31 de 59</b>

### **Expresividad en el rostro.**

El rostro es el primer punto en el que se fija la persona que llega a la Entidad. Por eso es relevante:

- Ofrecer una sonrisa sincera. Esto agrega un carácter acogedor a la atención que se brinda.
- Mirar a la persona a los ojos, demostrar interés genuino, actitud de escucha y reflejar seguridad en la información que transmite.
- El lenguaje gestual debe resultar acorde con el trato educado que brinde verbalmente.

### **Postura**


Es importante la postura del cuerpo al hablar con la persona que se está atendiendo, por cuanto contribuye al grado de confianza y fluidez para mejorar su comunicación.

- Mantenga una posición relajada con brazos y piernas ligeramente abiertas; esto demuestra autoconfianza, seguridad y da valor e importancia a lo que se hace.
- Mantenga la columna flexible, cuello y hombros relajados, evite las posturas rígidas o forzadas.

### **Puesto de Trabajo**

El cuidado y la apariencia de los espacios físicos tienen un impacto inmediato en la percepción de los usuarios.

- Mantenga su puesto de trabajo limpio, ordenado y libre de elementos ajenos a la labor que desarrolla.
- No ingiera alimentos en los puestos de trabajo, ni deje alimentos a la vista. Utilice los lugares dispuestos para ello.
- No ubique en el área de trabajo elementos distractores que puedan producir o inducir al error en la labor a realizar (radios, revistas, TV, fotos, adornos, entre otros.).
- Tenga precaución con sus elementos personales, principalmente con aquellos de valor, con lo que se recomienda mantenerlos guardados o, en caso de requerirlos, no descuidar su ubicación.
- Familiarícese con las instalaciones y conozca la ubicación de los baños públicos, las salidas de emergencia y la ubicación de las dependencias.
- Tenga a mano la información de las diferentes sedes de la Entidad y dependencias ubicadas en cada una de ellas, tanto en el nivel central como en las Gerencias Departamentales Colegiadas.
- Contribuya, con su disposición para el servicio, a un buen ambiente laboral y mantenga un adecuado comportamiento durante su permanencia en las instalaciones de la Entidad, evitando gritos y reuniones informales en los pasillos u oficinas.
- En caso de dejar el puesto de trabajo (incluso si es por un corto periodo de tiempo), asegúrese que algún compañero supla su ausencia y atienda su teléfono, o programe la desviación de llamadas en su equipo telefónico.

	<b>Sistema de Gestión y Control Interno - SIGECI</b>		
	<b>Macroproceso: Gestión de relaciones con los grupos de valor - RGV</b>		<b>Proceso: Gestión de Derechos de Petición</b>
	<b>Protocolos de Servicio a la Ciudadanía, otros grupos de valor y demás partes interesadas</b>		
	<b>Código:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha de Publicación en el Aplicativo SIGECI:</b>
			<b>Página 32 de 59</b>

### Centros de Servicio al Ciudadano


Los Centros de Servicio son espacios físicos para la atención presencial y telefónica a la ciudadanía y demás usuarios, grupos de valor y partes interesadas, que ofrecen directamente la orientación y recepción de solicitudes ciudadanas, información sobre el estado de trámites, servicios, denuncias y temas misionales, y ofrecen la venta de publicaciones y material bibliográfico institucional.

Los servidores públicos de la Contraloría General de la República deben atender, en cualquier momento y lugar de su desempeño, la consulta o solicitud de los grupos de valor o de interés. Para asegurar que las personas que se acercan a la Entidad tengan desde el inicio de su interacción una experiencia positiva, que dé cuenta de la vocación de servicio que nos identifica, todos los servidores públicos, y en particular de los Centros de Servicio, aplican las siguientes pautas.

### Acciones de anticipación

- El personal encargado realiza la limpieza y el aseo de las áreas de atención a las personas que visitan la Entidad, así como a los escritorios, puertas, sillas, computadores, teléfonos y demás equipos de trabajo, con las acciones de los protocolos de bioseguridad.
- Antes de iniciar la jornada, y en los horarios establecidos durante el día, se suministran los productos de cafetería que se ofrecerán a los clientes internos y externos que hagan uso de los servicios del Centro.
- Revise, al iniciar y finalizar la jornada, el buzón de correo y la página web institucionales, para identificar la información disponible y mantener actualizados sobre la gestión de la Entidad, sus eventos y novedades.
- Repase periódicamente en detalle la información básica de la Entidad. Misión, visión, plan estratégico, portafolio de trámites y servicios, normas y procedimientos.
- Durante los tiempos que no atiende público, por la afluencia variable, desarrolle actividades de capacitación en primeros auxilios, seguridad, bioseguridad, atención a ciudadanos especiales, o programe jornadas pedagógicas, elaboración de informes.
- Verifique que conoce las funcionalidades de los diferentes tipos de equipos telefónicos utilizados en la Entidad, para realizar la transferencia de llamadas, utilizar llamadas en espera, y otras funcionalidades.
- Tenga a la mano, preferiblemente en su equipo de cómputo o para acceso rápido en el portal institucional, el Directorio específico de la dependencia, el Directorio General de la Entidad y el Portafolio de Trámites y Servicios.
- Se evita hacer esperar a los clientes, razón por la que se mantiene la coordinación con los Enlaces con el Centro de Servicio al Ciudadano del nivel central.
- Cuando alguna circunstancia extraordinaria impida la atención oportuna, se explica la eventualidad indicando el tiempo aproximado de espera y agradeciendo la disposición para ser atendido. Se le indica sobre la información institucional que el cliente puede obtener en ese intervalo de tiempo, a través de las Pantallas de Divulgación Institucional, o con consultas en los computadores dispuestos para los ciudadanos (si los hubiera), con acceso a internet, charlas informativas, o actividades pedagógicas para niños y jóvenes sobre control fiscal participativo.
- El servicio de excelencia implica la permanente innovación para adoptar nuevas estrategias, tecnologías y canales. Cada sede aportará y aplicará los Protocolos particulares que requiera



	<b>Sistema de Gestión y Control Interno - SIGECI</b>		
	<b>Macroproceso: Gestión de relaciones con los grupos de valor - RGV</b>		<b>Proceso: Gestión de Derechos de Petición</b>
	<b>Protocolos de Servicio a la Ciudadanía, otros grupos de valor y demás partes interesadas</b>		
	<b>Código:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha de Publicación en el Aplicativo SIGECI:</b>

para garantizar la accesibilidad y demás atributos del servicio, previa aprobación de la Contraloría Delegada para la Participación Ciudadana.

### **Durante la atención presencial**


- Haga contacto visual, manifieste con la expresión de su rostro la disposición para servir, e invite al ciudadano o cliente a tomar asiento.
- Salude con una sonrisa diciendo. "Buenos días / tardes / noches, bienvenido(a) a la Contraloría General de la República, mi nombre es (nombre y apellido), ¿En qué le puedo servir?"
- Pregunte el nombre y úselo, anteponiendo términos respetuosos como Señor / Señora / Señorita / Joven, teniendo en cuenta utilizar el primer apellido cuando es de sexo masculino, y los nombres completos (o el nombre que le informe) cuando es de sexo femenino.
- Dedíquese en forma exclusiva al ciudadano(a) que está atendiendo y escúchelo con atención, manteniendo el contacto visual.
- Responda las preguntas y brinde la información requerida, de forma clara y precisa.
- Atienda los requerimientos de acuerdo con los procedimientos establecidos para el efecto, informándole los pasos a seguir.
- En caso de entablar una conversación con una persona que tenga algún tipo de discapacidad, es recomendable hablarle directamente a ella, no a su guía, intérprete, guía-intérprete o acompañante. Dirijase a la persona con discapacidad en primer lugar, aún si cree que no le está escuchando o entendiendo.
- Si la solicitud no puede ser resuelta en el Centro de Servicio al Ciudadano, debe remitirlo al área correspondiente. Para el efecto, previamente anuncie por teléfono al área y determine quién lo atenderá. Posteriormente indique al cliente a dónde dirigirse, quién lo atenderá y cómo llegar.
- Cuando se trate de un asunto de No Competencia de la Entidad, oriéntelo sobre la entidad a la que debe dirigirse y, en lo posible, bríndele los datos de ubicación y contacto.
- Finalice la atención con la aplicación del instrumento de medición de satisfacción del cliente, según procedimiento y formato establecidos, pidiendo cortésmente su diligenciamiento.
- Despídase con una sonrisa, llamando al ciudadano por su nombre, con el término respetuoso que corresponda Señor / Señora / Señorita / Joven.

### **Retiro del puesto de trabajo**

Cuando el servidor público que se encuentre atendiendo a un ciudadano deba retirarse del puesto de trabajo, le informará previamente la razón por la que debe hacerlo, el tiempo estimado que tendrá que esperar y se retirará con su anuencia. Al regresar, agradecerá su paciencia.

### **El servicio debe prestarse por otra dependencia u otra entidad**

- Si el servidor público que atiende a un cliente confirma que la solicitud será resuelta por otra dependencia, se explica al cliente cuál dependencia y funcionario continuará prestando el servicio con eficacia, coordinando su ingreso hasta la oficina donde será atendido conforme los protocolos y procedimientos establecidos.

	<b>Sistema de Gestión y Control Interno - SIGECI</b>		
	<b>Macroproceso: Gestión de relaciones con los grupos de valor - RGV</b>		<b>Proceso: Gestión de Derechos de Petición</b>
	<b>Protocolos de Servicio a la Ciudadanía, otros grupos de valor y demás partes interesadas</b>		
	<b>Código:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha de Publicación en el Aplicativo SIGECI:</b>
			<b>Página 34 de 59</b>

- Si la atención de la solicitud es competencia de otra entidad, se entrega por escrito al cliente la dirección a la que debe acudir, el horario de atención, los documentos que debe presentar y, cuando sea posible, el nombre del servidor público que lo atenderá.

### **Finalización del servicio**

La atención a un cliente tiene como propósito brindar un servicio completo, oportuno, de calidad y con amabilidad y respeto. Si existe alguna dificultad para responder, se informa al jefe inmediato para resolver de fondo. Cuando quede alguna tarea pendiente, se revisan los compromisos adquiridos, se confirman al cliente, con claridad, los pasos a seguir y la oportunidad para los mismos, y para el seguimiento correspondiente.

Para finalizar, como regla general se pregunta. “¿Hay algo más en que pueda servirle?”. En caso negativo se solicita y procede a retroalimentar la prestación del servicio de atención a través del instrumento de evaluación. Una vez diligenciado, o si el cliente adujo alguna razón para no hacerlo, se realiza la despedida con una sonrisa amable y con respeto, llamando al usuario por su nombre con el término respetuoso, Señor / Señora / Señorita / Joven, y agradeciendo la confianza depositada en la Contraloría General de la República para la solicitud inicialmente presentada.

### **Notificaciones**

En los centros de servicio se dispone un espacio para la publicación de las notificaciones y la correspondiente consulta de los ciudadanos que lo requieran, siempre teniendo en cuenta las diferentes condiciones posibles de las personas.

### **Buzón de sugerencias**

Los Centros de Servicio disponen de buzones físicos en lugares visibles para que la ciudadanía, otros grupos de valor y partes interesadas que deseen interponer por este medio una queja, reclamo, sugerencia o felicitación, lo puedan hacer, como parte del servicio ofrecido por este canal presencial.


Para garantizar esta actividad, se verifica permanentemente la disponibilidad de sus formatos, se revisa su contenido al menos dos veces por semana y se remiten los formatos diligenciados a la Unidad de Correspondencia para su radicación y posterior atención oportuna como derechos de petición.

### **Ventanilla de correspondencia física**

Es un canal presencial, a través del cual la ciudadanía, otros grupos de valor y partes interesadas pueden entregar documentos físicos para su registro y radicación.

Dada la condición de presencialidad de este canal, su atención demanda del servidor público actitud y aptitud orientada al servicio, teniendo en cuenta que debe satisfacer las necesidades de quien acuda al sitio para recibir la atención.

Además, es pertinente considerar:


	<b>Sistema de Gestión y Control Interno - SIGECI</b>		
	<b>Macroproceso: Gestión de relaciones con los grupos de valor - RGV</b>		<b>Proceso: Gestión de Derechos de Petición</b>
	<b>Protocolos de Servicio a la Ciudadanía, otros grupos de valor y demás partes interesadas</b>		
	<b>Código:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha de Publicación en el Aplicativo SIGECI:</b>

- El punto de atención está ubicado en el primer piso de la Sede del Nivel Central y corresponde a la unidad de correspondencia, donde se radica y distribuye las comunicaciones oficiales.
- Con el propósito de brindar atención personalizada a los integrantes del Congreso de la República, la CGR cuenta con una oficina localizada a un costado del Salón Amarillo del Capitolio Nacional destinada a brindar agilidad en la radicación, consulta y respuesta a sus requerimientos.
- Como indica el Acuerdo 060 de 2001<sup>17</sup> y el Manual de Procedimientos de Gestión Documental, Archivo y Correspondencia, el horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
- En cada Gerencia Departamental, también opera una Unidad de Correspondencia, que presta el mismo servicio y dadas las particularidades de cada región, se establece su horario de atención el cual debe ser publicado y fijado en el punto de atención, para el conocimiento de todos los que allí acudan.
- Otros aspectos relacionados con las actividades de la unidad de correspondencia, se encuentra indicadas en el Manual de Procedimientos de Gestión Documental, Archivo y Correspondencia.

Para asegurar que se presta un servicio de excelencia por este canal, es recomendable.

- Tener a mano los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia (computador, escáner, impresora de etiquetas, entre otros).
- En caso de no tener los elementos, o no tener red o suministro eléctrico, se aplicará el proceso de contingencia manual para tal fin, definido por la Dirección de Gestión Documental dentro del Plan de Manejo de Riesgos Institucional.
- Se debe saludar respetuosamente al ciudadano, evitando tutear.
- Se les debe indicar que tienen que respetar el turno de cada uno y se les atenderá en ese orden de llegada.
- Si la comunicación oficial no es competencia de la Entidad, o sea que el destinatario, dirección, ni copia está dirigida a la CGR, se le comunicará al ciudadano o mensajero, indicándole donde debe entregarla. Si el ciudadano o mensajero insiste en la radicación, esta se efectuará y se remitirá a la Contraloría Delegada para la Participación Ciudadana para su ingreso al aplicativo correspondiente y su traslado.
- Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos. Si no se encuentran, se informará al ciudadano o mensajero y se dejarán las observaciones del registro y este quedará en el estiquer.
- No se devolverán comunicaciones oficiales ya recibidas, debido a que fueron registradas y asignado un número de radicado, del cual se ha entregado un estiquer al ciudadano.
- Una vez registrado y radicado un documento se entregará el estiquer al ciudadano o mensajero, el cual se pegará en el documento copia, si lo tiene, o en la planilla.
- Se verificarán los folios y anexos en otros soportes, mas no el contenido de los mismos. Si están relacionados dichos soportes en la comunicación, pero físicamente no se evidencian, se colocarán las notas respectivas y se le comunicará al ciudadano o mensajero.

<sup>17</sup> Consulte el Acuerdo 060 de 2001 [aquí](#)

	<b>Sistema de Gestión y Control Interno - SIGECI</b>		
	<b>Macroproceso: Gestión de relaciones con los grupos de valor - RGV</b>		<b>Proceso: Gestión de Derechos de Petición</b>
	<b>Protocolos de Servicio a la Ciudadanía, otros grupos de valor y demás partes interesadas</b>		
	<b>Código:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha de Publicación en el Aplicativo SIGECI:</b>
			<b>Página 36 de 59</b>

- Si existen ciudadanos o mensajeros inconformes, ofuscados, o furiosos, el servidor público encargado utilizará las recomendaciones para la atención de personas exaltadas. En particular, debe mostrarse tranquilo y escuchar, y una vez que el ciudadano o mensajero se desahogue, se le explicará las acciones que procede a realizar. Si el mismo problema continua, se debe informar al directivo o jefe inmediato para dar una solución de fondo.

Por otra parte.

- Cada funcionario público debe estar identificado con su carné institucional, el cual debe portar en lugar visible, acorde a la normatividad vigente.
- No se debe comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano; tampoco se debe hablar por celular, tener música (sea a alto volumen o con audífonos) o distraerse e interactuar con sus compañeros mientras se está prestando el servicio.
- El puesto de trabajo debe estar limpio y organizado, según lo estipulado en las Políticas de Seguridad de Personas, Bienes e Información, entre las cuales se encuentra la de Escritorio Limpio y Pantalla Limpia.
- En caso de tener que abandonar temporalmente el puesto de trabajo, se debe asegurar de que algún compañero supla la ausencia.


### Eventos Institucionales

El canal de atención presencial también opera en espacios ajenos a la infraestructura física de la Entidad, donde quiera que la Contraloría General de la República realice actividades con la ciudadanía o con otros grupos de valor o de interés, en desarrollo de los procesos del Sistema de Control Fiscal Participativo o de alguno de los procesos misionales y se contemple la presencia de ciudadanía y la recepción de derechos de petición. En general, las indicaciones para el canal presencial se extienden más allá de los centros de servicio o de las instalaciones de la Entidad.

Una particularidad de los eventos extramurales es que todos los servidores públicos y contratistas de prestación de servicios de la Entidad deben estar identificados claramente, de tal suerte que los ciudadanos o servidores públicos de otras entidades puedan reconocer a quién deben dirigirse si tienen alguna inquietud o requieren alguna orientación, en especial para la interposición de peticiones que puedan clasificarse como denuncias fiscales.

Los Protocolos de Servicio, entonces, tienen en cuenta también a las personas de apoyo que sean parte del equipo de los operadores logísticos contratados para la atención de los eventos, que cumplen una función en la atención presencial y que se encuentran en las instalaciones de la Entidad o en los eventos institucionales que esta organiza.

Finalmente, cuando las personas se hagan presentes en eventos institucionales, informe sobre las actividades previstas para los niños y adolescentes, en caso de haberlas. Desarrolle las actividades de pedagogía lúdica sobre control fiscal participativo de acuerdo con sus edades, y obtenga material audiovisual, en coordinación y con apoyo de talento humano especializado de las dependencias correspondientes, para su divulgación institucional.

	<b>Sistema de Gestión y Control Interno - SIGECI</b>		
	<b>Macroproceso: Gestión de relaciones con los grupos de valor - RGV</b>		<b>Proceso: Gestión de Derechos de Petición</b>
	<b>Protocolos de Servicio a la Ciudadanía, otros grupos de valor y demás partes interesadas</b>		
	<b>Código:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha de Publicación en el Aplicativo SIGECI:</b>
			<b>Página 37 de 59</b>

### **Eventos presenciales o virtuales de rendición de cuentas**

Se tienen en cuenta los parámetros, criterios y procedimientos para la convocatoria, atención, desarrollo y participación de los ciudadanos en estos diálogos públicos, con diversificación de lenguajes, uso de comunicación visual y de TICs, de manera que se articule la rendición de cuentas con el control social, según lo establezcan para la ocasión el despacho del Vicecontralor y la Oficina de Comunicaciones y Publicaciones de la Entidad, dependencia encargada de liderar estos espacios dentro de la estrategia general de rendición de cuentas de la Entidad.

### **Servicios de Control Ciudadano de diálogo y deliberación**

Servicios de Control Ciudadano en los que la ciudadanía, sus organizaciones y otros actores de la gestión pública (academia, gestores de recursos, otros entes de control), intercambian ideas en espacios facilitados por los servidores públicos de la Contraloría Delegada para la Participación Ciudadana del nivel central y desconcentrado. En estos servicios, la Contraloría General de la República busca generar escucha activa y celebrar compromisos para abordar una problemática dentro de la gestión de una inversión pública. Son servicios de diálogo y deliberación los foros, las audiencias públicas, la construcción de agendas ciudadanas, los diálogos sociales, las mesas ciudadanas de concertación y seguimiento, los diálogos de caracterización temática y poblacional y los diagnósticos y análisis participativos, entre otros.

En estos escenarios, la Entidad debe asegurar que existe un punto específico para la orientación de ciudadanos y la recepción de derechos de petición, en los que los funcionarios se aseguran de disponer de todos los elementos para dar respuesta a las inquietudes ciudadanas y para registrar, si es del caso, las peticiones según corresponda.


### **Ferias de Servicio al Ciudadano**

La Contraloría General de la República llega con su oferta de trámites y servicios directamente a los ciudadanos, participando en ferias que organiza por iniciativa propia, o invitada por otras instituciones, en cualquier lugar del territorio nacional o en ferias virtuales, mediante el uso de plataformas tecnológicas.

Entre las ferias para la prestación del servicio de atención presencial, atiende la invitación a las Ferias Nacionales del Servicio al Ciudadano (o aquellas que las sustituyan) organizadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública para acercar el Estado a los ciudadanos, con entidades públicas del orden nacional y territorial se articulan con el propósito de presentar su oferta de servicios en diferentes sitios del territorio nacional.

Algunos objetivos de la participación institucional en ferias fuera de la sede de la Entidad son.


- Acercar la Contraloría General de la República a la ciudadanía en el territorio.
- Realizar una labor pedagógica, lúdica, sobre las funciones y competencias de la Entidad a los diferentes grupos de población, de acuerdo con sus características, nivel de formación y edad.

	<b>Sistema de Gestión y Control Interno - SIGECI</b>		
	<b>Macroproceso: Gestión de relaciones con los grupos de valor - RGV</b>		<b>Proceso: Gestión de Derechos de Petición</b>
	<b>Protocolos de Servicio a la Ciudadanía, otros grupos de valor y demás partes interesadas</b>		
	<b>Código:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha de Publicación en el Aplicativo SIGECI:</b>
			<b>Página 38 de 59</b>

- Dar a conocer la oferta institucional en diferentes territorios del país, particularmente aquellos que presentan dificultades de comunicación con los centros urbanos más importantes.
- Brindar una adecuada información de los canales de servicio de atención y brindar la oportunidad de acceder directamente a los servicios y trámites de la Entidad.
- Promover el control social y el control fiscal participativo a través de la participación directa de los ciudadanos en charlas para las veedurías y demás organizaciones de la sociedad civil.
- Atender las consultas de los ciudadanos sobre la vigilancia y control de los recursos públicos.
- Brindar material pedagógico y material impreso que contribuya a la divulgación y multiplicación de la información institucional.
- Brindar la orientación a la ciudadanía y el acompañamiento en el caso que sea necesario para la presentación de denuncias y recibirlas si cuentan con los documentos soporte del caso.

El servicio de atención que se presta en las ferias reviste los mismos atributos y características del servicio de excelencia que la Contraloría General de la República brinda a la ciudadanía, organizaciones de la sociedad civil y demás partes interesadas en cualquier escenario, con el énfasis en la Actitud de Servicio. Adicionalmente a las consideraciones del servicio de atención presencial, en estos eventos institucionales se incluyen las siguientes indicaciones:

- La Gerencia Departamental Colegiada, en coordinación con la Dirección de la Contraloría Delegada para la Participación Ciudadana correspondiente, realiza las actividades de anticipación relacionadas con la logística de la feria, e informa a la población del área territorial de influencia sobre el evento.
- La Entidad, a través de los canales institucionales y por comunicación directa, extiende la invitación a participar en la feria, especialmente a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil con quienes se hayan realizado actividades de control fiscal participativo en la Gerencia Departamental Colegiada, a instituciones educativas, líderes comunales, y otros actores.
- Una vez se realiza la apertura de la feria a los ciudadanos, los servidores públicos de la Contraloría General de la República, debidamente identificados con su indumentaria y carné institucional, invitan a los asistentes a las actividades programadas y atienden sus peticiones y consultas, según los protocolos de servicio de atención presencial aplicables.
- En los módulos de la Entidad, y en coordinación con las Gerencias Departamentales Colegiadas, se ofrece la información institucional en días no hábiles; así mismo en las Pantallas de Divulgación Institucional de los Centros de Servicio correspondientes, en lengua de señas, con subtítulos y sonido, para el acceso de ciudadanos con diferentes condiciones de discapacidad.
- De acuerdo con la agenda prevista para la feria, los servidores públicos comisionados para atender a la ciudadanía en el puesto asignado desarrollan las actividades pedagógicas, lúdicas, e informativas programadas.
- Para mantener actualizados los registros de calidad de la Entidad y de acuerdo con las indicaciones de la entidad que lidere la feria, los servidores públicos asignados registran en el aplicativo correspondiente (i) la información sobre denuncias fiscales y otros derechos de petición atendidos y (ii) los datos de las personas que recibieron la información pedagógica impartida. En caso de que no haya conexión de internet durante la feria, la incorporación de

	<b>Sistema de Gestión y Control Interno - SIGECI</b>		
	<b>Macroproceso: Gestión de relaciones con los grupos de valor - RGV</b>		<b>Proceso: Gestión de Derechos de Petición</b>
	<b>Protocolos de Servicio a la Ciudadanía, otros grupos de valor y demás partes interesadas</b>		
	<b>Código:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha de Publicación en el Aplicativo SIGECI:</b>
			<b>Página 39 de 59</b>

los datos se realiza inmediatamente después que culmine, junto con los registros para la organización de la feria, cuando sea convocada por otra entidad.


- Si el ciudadano denunciante manifiesta disponer de información o material adicional, o pruebas complementarias que pueda entregar con posterioridad a la realización de la feria, se acuerda la forma de comunicación y contacto para allegarlas a la Gerencia Departamental Colegiada o al nivel central de la Entidad.
- Los servidores públicos de la Contraloría General de la República, en el marco de sus labores dentro de la atención en la feria, procuran generar contactos y alianzas con otras entidades para mejorar la prestación de servicios a la comunidad.

## 8.2 Canal Telefónico

- Los teléfonos fijos de la Entidad se mantienen en un volumen de timbre que se escuche adecuadamente, sin afectar o interrumpir las labores de los demás. Excepto autorizaciones especiales, está prohibido apagar, silenciar los teléfonos o no contestarlos oportunamente.
- Los teléfonos institucionales se contestan inmediatamente suenan. Por esta razón, si el teléfono está cerca de usted o en su área de trabajo, contéstelo y brinde la información actualizada al interlocutor.
- Hable con nitidez al contestar, buena articulación y vocalización, cuide la velocidad y volumen de la voz, utilice un lenguaje claro para asegurar que el interlocutor comprende su mensaje.
- Siempre utilice términos respetuosos y de cortesía, conozca el nombre de su interlocutor y menciónelo en la conversación. “Señor / Señora / Señorita / Joven... con mucho gusto, gracias por su espera, cómo le puedo ayudar, permítame consulto la información, en un momento estoy con usted, gracias por su llamada, estamos para servirle”.
- En la atención telefónica, garantice que el cliente sea atendido con efectividad, sin pasar de una extensión telefónica a otra ni reiterar las transferencias de la llamada. De ahí la importancia de contar en cada puesto de trabajo con los documentos necesarios para conocer los trámites y servicios, las dependencias competentes, número de extensión y dominio de las funcionalidades de los equipos telefónicos.
- Al ausentarse del puesto de trabajo, direcciona su número a la extensión donde vaya a estar y pueda responder sus llamadas. En caso de imposibilitar su atención directa, active la funcionalidad del mensaje automático informando la fecha y hora de su regreso o solicite a quien pueda responder sus llamadas, tomar sus mensajes y que conozca los datos precisos de su regreso, para informar al interlocutor.
- Brinde una atención completa y exclusiva al peticionario durante el tiempo de la comunicación y evite hablar con terceros mientras atiende la llamada.
- Absténgase de ingerir alimentos en el puesto de trabajo y durante la atención de las llamadas.

Tanto la línea asignada por el operador para la atención a los grupos de valor como el numeral corto 199, asignado por la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, ingresan al mismo menú de distribución de llamadas. El menú pregrabado le da opciones a la persona que se comunica para que directamente seleccione la dependencia de la que requiere atención.

Una de esas opciones dirige al conmutador, donde las personas que operan deben tener la información para instruir a las personas que se comunican con la Entidad.


	<b>Sistema de Gestión y Control Interno - SIGECI</b>		
	<b>Macroproceso: Gestión de relaciones con los grupos de valor - RGV</b>		<b>Proceso: Gestión de Derechos de Petición</b>
	<b>Protocolos de Servicio a la Ciudadanía, otros grupos de valor y demás partes interesadas</b>		
	<b>Código:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha de Publicación en el Aplicativo SIGECI:</b>
			<b>Página 40 de 59</b>

- Conteste la llamada con el saludo institucional para conmutador. "Buenos días / tardes, está comunicado/a con la Contraloría General de la República, habla xx xx (la persona que contesta) ¿en qué le puedo servir?".
- Si estuviere desactivada la respuesta automática telefónica que incluye el anuncio para el tratamiento de los datos personales, es responsabilidad del servidor público hacer lectura del texto introductorio "Señor ciudadano, al continuar con esta llamada usted está aceptando que la Contraloría General de la República haga el tratamiento de sus datos personales acorde con la Ley 1581 de 2012 , sus decretos reglamentarios y la política de tratamiento de datos personales disponible en nuestro sitio web oficial.."
- Escuche con atención lo que requiere el interlocutor, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia de la Entidad, y tome los datos del solicitante y del asunto de su interés.
- Solicite cortésmente al interlocutor mantenerse en la línea un momento mientras le transfiere la llamada a la dependencia y/o servidor público competente para el asunto solicitado y agradézcale su espera.
- Si el interés del ciudadano es interponer una denuncia fiscal, o conocer la forma o los canales para interponerla, transfiera la llamada al Centro de Servicio. Cualquier otra solicitud, ubique en la dependencia competente al servidor público que atenderá la solicitud, y suminístrele los datos del cliente y de la solicitud.
- Transfiera la llamada del cliente en línea.
- En caso de que el servidor público de competencia exclusiva para atender el caso específico de la solicitud esté ausente, se le dejarán los datos del cliente para devolverle la llamada en el menor tiempo posible para atender su solicitud.

### **Atención telefónica en oficinas**

- Conteste al cliente la llamada recibida del conmutador/Centro de Servicio con el saludo institucional para oficinas. "Buenos días / tardes, está comunicado / a con (dependencia). Habla con (nombre y apellido) y voy a atender la solicitud que usted nos está presentando. Permítame confirmar sus datos y solicitud...
- Cuando la llamada proceda de otra dependencia o se reciba directamente de una persona externa, sea ciudadano o servidor público, conteste con el saludo institucional. "Buenos días / tardes, está comunicado / a con (dependencia). Habla con (nombre y apellido), ¿en qué le puedo servir?"
- Escuche con atención lo que requiere el interlocutor, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de su competencia.
- Resuelva la solicitud brindando con amabilidad y respeto la información completa. Cerciórese que el interlocutor queda satisfecho y se cumplen sus expectativas.
- Indague si existe alguna solicitud adicional en la que puede servirle. En caso negativo, despídase amablemente, agradeciendo la confianza depositada en la Contraloría General de la República e invitándolo a diligenciar la Encuesta de Satisfacción.
- Si la solicitud no es competencia de la Entidad, infórmele amablemente sobre la autoridad competente y, en lo posible, de los canales habilitados para presentar su derecho de petición.
- En caso de que la solicitud sea competencia de otra dependencia o servidor público, y el interés del ciudadano sea interponer una denuncia fiscal, o conocer la forma o los canales para interponerla, transfiera la llamada al Centro de Servicio. Para cualquier otra solicitud,



	<b>Sistema de Gestión y Control Interno - SIGECI</b>		
	<b>Macroproceso: Gestión de relaciones con los grupos de valor - RGV</b>		<b>Proceso: Gestión de Derechos de Petición</b>
	<b>Protocolos de Servicio a la Ciudadanía, otros grupos de valor y demás partes interesadas</b>		
	<b>Código:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha de Publicación en el Aplicativo SIGECI:</b>
			<b>Página 41 de 59</b>


ubique en la dependencia competente al servidor público que atenderá la solicitud, y suminístrele los datos del cliente y de la solicitud.

- Retome la llamada, agradezca la amable espera a la persona en la línea, infórmele la dependencia, nombre del servidor público que lo atenderá inmediatamente y el número de la extensión a la que será comunicado.
- Transfiera la llamada de la persona en línea a la extensión requerida.
- En caso de que el servidor público de competencia exclusiva para atender el caso específico de la solicitud esté ausente, se le dejarán los datos del cliente para devolverle la llamada en el menor tiempo posible para atender su solicitud.

### **Atención de la línea gratuita y opción de peticiones del menú**

La línea gratuita y la opción de recepción de peticiones del menú automático son exclusivas para la atención de denuncias fiscales. Cuando se reciban otros asuntos, amablemente se explica la naturaleza y uso exclusivo de esta línea y se remite al conmutador o al menú de opciones para la atención.

- Conteste la llamada con el saludo institucional para el Centro de Servicio. "Buenos días/tardes, está comunicado/a con el Centro de Servicio al Ciudadano de la Contraloría General de la República, habla (nombre y apellido) ¿en qué le puedo servir?".
- Si estuviere desactivada la respuesta automática telefónica, con la mención de la Política de Tratamiento de Datos, comente la forma en que será usada su información, protegiendo la seguridad y su privacidad.
- Tome los datos del cliente y escuche con atención la denuncia del ciudadano, sin interrumpirlo, así el asunto no sea de competencia de la Entidad. En este caso, especifique la competencia de la Contraloría General de la República y oriéntelo sobre dónde/cómo, a través de qué canales y en qué horario interponer el derecho de petición.
- Agradezca la confianza depositada en nuestra Entidad e invítelo a diligenciar la Encuesta de Satisfacción.
- Cuando se trate de una denuncia fiscal, indique al ciudadano que puede presentarla inmediatamente a través de este canal telefónico. No obstante, especifique los demás canales dispuestos para el mismo propósito, señalando las ventajas de cada uno de ellos. Facilidad para remitir la información completa y las evidencias; opción de presentar la denuncia en forma anónima; comodidad para remitir la información desde cualquier lugar; seguimiento a la denuncia través del canal digital, con la obtención de usuario y clave.
- Cuando el ciudadano ratifique la opción de interponer la denuncia fiscal a través de la línea telefónica, tome los datos de los aspectos importantes, los detalles sobre los hechos, contratos, fechas de celebración y ejecución, autores, lugares específicos, obras, materiales, compras, proveedores, y demás información general y concreta que permitan definir y ubicar los presuntos detrimentos, cuantías y responsables.
- Indague por las evidencias del presunto detrimento patrimonial y la posibilidad de remitirlos al correo electrónico institucional: documentos, contratos, facturas, fotografías, videos, entre otros.
- Informe sobre el registro de la denuncia en los sistemas de información de la entidad y el proceso que se seguirá de forma inmediata para esclarecer los hechos.
- Agradezca la confianza depositada en nuestra Entidad e invítelo a diligenciar el instrumento de medición de la satisfacción.

	<b>Sistema de Gestión y Control Interno - SIGECI</b>			
	<b>Macroproceso: Gestión de relaciones con los grupos de valor - RGV</b>		<b>Proceso: Gestión de Derechos de Petición</b>	
	<b>Protocolos de Servicio a la Ciudadanía, otros grupos de valor y demás partes interesadas</b>			
	<b>Código:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha de Publicación en el Aplicativo SIGECI:</b>	<b>Página 42 de 59</b>

Adicionalmente, las personas a cargo de la atención del canal telefónico y sus enlaces en otras dependencias deberán acatar las instrucciones de uso y manejo de la plataforma que la Entidad disponga para tal fin.

### **8.3 Canales de Atención Virtual**

La Contraloría General de la República dispone de una serie de canales de atención virtual, con el uso de tecnologías de información y comunicaciones. A través de ellos, la ciudadanía, otros grupos de valor y las partes interesadas acceden a trámites, servicios e información en general y participan de eventos programados por la Entidad: portal institucional, correo electrónico, redes sociales, chat institucional y aplicaciones para móviles.

#### **Portal Institucional**

A través de la página web [www.contraloria.gov.co](http://www.contraloria.gov.co), la Entidad difunde información general sobre sus aspectos constitucionales y legales, funciones, competencias, organización, estructura, sedes, procesos, procedimientos, normas y disposiciones en las materias de competencia de la Entidad.

Así mismo, a través del portal institucional, la Entidad divulga información sobre la gestión y los resultados en la ejecución de las políticas, planes, programas, proyectos y actividades cotidianamente, lo que implica su permanente actualización.


A través de este canal virtual, los grupos de valor o de interés acceden a la información o a los demás canales de servicio de atención, ya sea la información contenida en formatos del canal impreso o información de las direcciones y horarios en que los ciudadanos pueden ser atendidos en cada una de las sedes, en forma personal y directa, o a través de las líneas telefónicas. El portal institucional también contiene los enlaces para acceder a los demás canales virtuales, ya sea al canal del correo electrónico, de las redes sociales, el chat institucional o las aplicaciones móviles.

En relación con las denuncias fiscales y las diferentes modalidades de los demás derechos de petición, los ciudadanos realizan sus solicitudes de trámites o servicios ingresando por el portal institucional y siguiendo las rutas dispuestas para tal fin y que deben estar identificadas con los títulos Denuncias y Otras Solicitudes y Atención al Ciudadano.

Además de estas rutas, la forma directa de acceder al aplicativo que soporta el Proceso Gestión de Derechos de Petición para interponer una denuncia o cualquier otro derecho de petición, o para efectuar desde este aplicativo el seguimiento a los mismos, es a través del enlace <https://denuncie.contraloria.gov.co/sipar/><sup>18</sup>

El acceso al Sistema de Información de Participación Ciudadana permite registrar una solicitud o derecho de petición o, cuando ya está registrada, consultar cómo va su trámite en la Entidad. Para ello la persona interesada en radicar una petición puede obtener un usuario y clave personal, que les

<sup>18</sup> El vínculo puede cambiar, según se actualice el aplicativo que soporta el proceso. En todo caso, la Contraloría Delegada para la Participación Ciudadana comunicará a todos los funcionarios el nombre y la ruta de ubicación del vínculo para acceder al nuevo aplicativo en la plataforma

	<b>Sistema de Gestión y Control Interno - SIGECI</b>		
	<b>Macroproceso: Gestión de relaciones con los grupos de valor - RGV</b>		<b>Proceso: Gestión de Derechos de Petición</b>
	<b>Protocolos de Servicio a la Ciudadanía, otros grupos de valor y demás partes interesadas</b>		
	<b>Código:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha de Publicación en el Aplicativo SIGECI:</b>
			<b>Página 43 de 59</b>

permite gestionar sus peticiones, o ingresar de forma anónima, en cuyo caso, para hacer consultas, es necesario ingresar el código de consulta generado al momento del registro de la petición.

A través del sistema de información los ciudadanos registran y, además, como ventaja respecto a los demás canales de servicio de atención, consultan directamente por medios electrónicos, con su usuario y clave, sus derechos de petición, como denuncias fiscales, quejas, actividades de promoción del control ciudadano y otras solicitudes.

#### *Recomendaciones para uso del portal institucional*

- El portal institucional de la Contraloría General de la República debe cumplir con la normatividad aplicable en lo que se relaciona con transparencia y acceso a la información pública, canales de atención y accesibilidad para personas con distintos tipos de discapacidad, y Tratamiento de Datos Personales.
- Es necesario que todos los servidores públicos y contratistas de prestación de servicios de la Entidad estén familiarizados con la estructura y las opciones de navegación del portal, para poder ilustrar a los ciudadanos a la hora de ubicar alguna información publicada en dicho portal. Especialmente importante es conocer el acceso a los enlaces y vínculos para los trámites y servicios que presta la Entidad, preguntas frecuentes, el cumplimiento de la normatividad asociada a estado abierto y transparencia de la información pública y al Tratamiento de Datos Personales.


#### *Correo Electrónico*

Las direcciones de correo electrónico [cgr@contraloria.gov.co](mailto:cgr@contraloria.gov.co) y [responsabilidadfiscalcgr@contraloria.gov.co](mailto:responsabilidadfiscalcgr@contraloria.gov.co) facilitan la comunicación con la Contraloría General de la República de parte de la ciudadanía, otros grupos de valor y partes interesadas. La ciudadanía puede interponer por la cuenta [cgr@contraloria.gov.co](mailto:cgr@contraloria.gov.co) sus denuncias fiscales o el conjunto de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (identificado por su sigla PQRD).

Además del correo electrónico institucional, a cargo de la Dirección de Gestión Documental, cada servidor público de la Entidad dispone de una cuenta de correo individual para su uso que, sin embargo, no se considera un medio oficial de comunicación con la ciudadanía.

A través del correo institucional de la Entidad, los grupos de valor pueden radicar comunicaciones electrónicas tipo externas recibidas ER. El canal se encuentra integrado con el sistema de gestión documental que radica y envía de forma automática un mensaje con el número de radicado al buzón que originó la solicitud; cuando ya está radicada la comunicación oficial. El número de radicado le permite al ciudadano, entidades privadas y públicas, ONG, entre otras, hacer seguimiento a sus solicitudes o procedimientos allegados a la Entidad.

Esta dirección debe ser utilizada únicamente para asuntos o temas de carácter oficial de la CGR. El servidor público o contratista encargado de la ventanilla virtual debe registrar los datos que requiera el sistema de gestión documental para su radicación. El servidor público o contratista destinatario de la comunicación oficial, debe recibirla y tramitarla en el sistema de gestión documental.

	<b>Sistema de Gestión y Control Interno - SIGECI</b>		
	<b>Macroproceso: Gestión de relaciones con los grupos de valor - RGV</b>		<b>Proceso: Gestión de Derechos de Petición</b>
	<b>Protocolos de Servicio a la Ciudadanía, otros grupos de valor y demás partes interesadas</b>		
	<b>Código:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha de Publicación en el Aplicativo SIGECI:</b>

Para este y todos los canales del servicio de atención, procede la aplicación del procedimiento y términos vigentes para la atención de derechos de petición en la Contraloría General de la República. No obstante, cuando se recibe un correo electrónico con una solicitud que, por sus características, permite una respuesta ágil, tales como las peticiones de antecedentes fiscales o información general que pueda brindarse de manera automática, la misma se emite por correo electrónico y, posteriormente, se ingresa al sistema que soporte el Proceso Gestión de Derechos de Petición como una orientación, aplicando las recomendaciones generales para el uso de este canal.

Cuando por este canal se recibe una PQRD, se radica en el sistema de gestión documental adoptado por la Entidad y procede a la aplicación del procedimiento vigente para la atención de derechos de petición. Una vez radicados los correos electrónicos recibidos en esta dirección electrónica, por este mismo canal el Sistema comunica al remitente el número de radicación de su solicitud.

#### *Recomendaciones generales*

Como es una ventanilla de ingreso (no de salida) de comunicaciones oficiales, la o el servidor público o contratista debe cumplir la Política de Seguridad de Correo Electrónico<sup>19</sup>, teniendo en cuenta que.


- Es responsable del uso de la misma y debe conservar bajo su cuidado y que nadie tenga acceso a dicha información e impedir o evitar la sustracción, destrucción, ocultamiento o utilización indebidos, como lo indica el Código Único Disciplinario.
- No debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la Entidad.
- Ningún correo allegado a este buzón debe ser impreso.
- Por ningún motivo se podrá dar respuesta a una petición a través del correo electrónico institucional, si no hay autorización para ello. No está permitido difundirlo al interior y exterior de la Entidad.
- Se deberá radicar a nombre del destinatario a quien se dirige o debe dirigirse el documento, según lo que indique el remitente en el asunto o escrito.
- Si hubo un mal direccionamiento de la comunicación oficial, una vez se devuelva, deberá direccionarla nuevamente, previa consulta.
- En caso de dudas, la persona encargada de la atención realizará las consultas pertinentes los funcionarios enlace de los diferentes procesos (Gestión de Derechos de Petición, Gestión de Talento Humano) para contactar con alguna persona que trabaje en cada dependencia.
- En el caso de que la comunicación oficial no contenga la información y los anexos indicados, de todas maneras, se radicará y se enviará al destinatario dentro de la Entidad. En caso de contar con un destinatario, se remitirá a la Dirección de Atención Ciudadana para que se evalúe como una petición.

A través del correo electrónico [notificacionesramajudicial@contraloria.gov.co](mailto:notificacionesramajudicial@contraloria.gov.co) se reciben las notificaciones de todos los medios de control consagrados en la Ley 1437 de 2011 (reparación directa,

<sup>19</sup>

<https://www.contraloria.gov.co/documents/20125/1083923/Pol%C3%ADtica+de+Seguridad+de+Personas%2C+Bienes+e+Informaci%C3%B3n.pdf/d452528b-473e-cbd4-1763-ff5f5b9efef5?t=1663779715919>

Numeral 5.22

	<b>Sistema de Gestión y Control Interno - SIGECI</b>		
	<b>Macroproceso: Gestión de relaciones con los grupos de valor - RGV</b>		<b>Proceso: Gestión de Derechos de Petición</b>
	<b>Protocolos de Servicio a la Ciudadanía, otros grupos de valor y demás partes interesadas</b>		
	<b>Código:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha de Publicación en el Aplicativo SIGECI:</b>
			<b>Página 45 de 59</b>

controversias contractuales, nulidad y restablecimiento del derecho, simple nulidad) y constitucionales (acciones populares, de grupo, de cumplimiento, de tutela y de constitucionalidad) en contra de la Contraloría General de la República, provenientes de los diferentes despachos judiciales y de las conciliaciones prejudiciales provenientes de la Procuraduría General de la Nación. La administración de dicho buzón es responsabilidad exclusiva de la Oficina Jurídica. Cuando se recibe un correo que no corresponda con las características para las cuales fue creado el buzón de notificaciones judiciales, el servidor público responsable debe enviar al remitente la siguiente respuesta:

"AVISO IMPORTANTE.


La dirección de correo electrónico **notificacionesramajudicial@contraloria.gov.co** es de uso único y exclusivo para las notificaciones de medios de control, de nulidad y restablecimiento del derecho, simple nulidad y constitucionales, en contra de la CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA, provenientes de los diferentes despachos judiciales, y de las conciliaciones prejudiciales provenientes de la Procuraduría General de la Nación.

Para cualquier otro tipo de solicitud, por favor comuníquese al PBX (57) 1- 518 7000 o al correo electrónico [cgr@contraloria.gov.co](mailto:cgr@contraloria.gov.co)

Para presentar denuncias fiscales, comuníquese con la línea gratuita 01 8000 910060, a través de cualquier celular marque el 199, o a través de cualquiera de los canales para el servicio de atención previstos".

**Recomendaciones para el uso del correo electrónico institucional de cada servidor público o contratista.**

- Cada servidor público o contratista debe cumplir lo establecido en la Política de Seguridad de Correo Electrónico.
- El servidor público o contratista es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitir a terceros acceder a esta.
- 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 en el campo "Asunto", el tema del mensaje con claridad siendo corto y conciso.
- En el campo "Para", designar al destinatario principal. Esta 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, verifique la necesidad de enviar a otros destinatarios copia de la respuesta. Esto evitará ocupar innecesariamente la capacidad de los buzones.
- Empiece 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..."
- Escriba siempre en un tono impersonal.
- Sea conciso. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- Redacte oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, divídalo en varios párrafos para facilitar su lectura. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.

	<b>Sistema de Gestión y Control Interno - SIGECI</b>		
	<b>Macroproceso: Gestión de relaciones con los grupos de valor - RGV</b>		<b>Proceso: Gestión de Derechos de Petición</b>
	<b>Protocolos de Servicio a la Ciudadanía, otros grupos de valor y demás partes interesadas</b>		
	<b>Código:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha de Publicación en el Aplicativo SIGECI:</b>

- No escriba 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 adjunta documentos al mensaje, considere utilizar formatos de uso libre o de fácil obtención. Se recomienda abstenerse de remitir documentos en formatos muy específicos (como Project o Autocad, por ejemplo) que no son de fácil acceso para la ciudadanía.
- Verifique el tamaño del archivo adjunto, para garantizar que no habrá inconveniente en su entrega. Evite enviar archivos muy pesados y adjúntelos sólo cuando sea estrictamente necesario, advirtiendo sobre su contenido al remitente en el cuerpo del mensaje.
- Si debe enviar copias de un correo a varios destinatarios, coloque la lista de direcciones a enviar en el campo CCO (cuentas de correo ocultas) para no darlas a conocer a terceras personas.
- Asegúrese que en su firma de correo electrónico aparecen 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, que aparece en el Manual de Identidad Gráfica<sup>20</sup> dentro del Sistema de Gestión y Control Interno.
- Revise nuevamente y de manera completa el mensaje antes de "Enviar", en cuanto a contenido, ortografía y redacción, y que se hayan adjuntado los anexos correspondientes. Con esto evita errores que generen una mala impresión de la Entidad y de la persona que envía el mensaje.

### *Chat Institucional*


Este canal se activa para el desarrollo de temáticas específicas planificadas, para tratar aspectos que impliquen la participación de la ciudadanía, como en temas afines con la rendición de cuentas. La Entidad utiliza este instrumento tecnológico para extender sus servicios de atención en aspectos de capacitación, orientación en línea, divulgación y aclaración sobre disposiciones, convocatorias, eventos y otras decisiones institucionales.

El chat se utiliza como un mecanismo de comunicación ágil, incluso con los clientes internos, de manera similar a las plataformas de videoconferencias virtuales. Con los clientes de la Entidad, este canal facilita de forma expedita la presentación de consultas e inquietudes detalladas sobre los temas convocados, de manera que contribuya al servicio de excelencia en todos los ámbitos de la atención a los ciudadanos, demás la ciudadanía, otros grupos de valor y partes interesadas.

Su coordinación está a cargo de la Oficina de Comunicaciones y Publicaciones, quien previamente articula los aspectos operativos y logísticos con las dependencias responsables de su desarrollo. Es imprescindible la disponibilidad de personal técnico en la plataforma, para resolver cualquier imprevisto al inicio o durante el desarrollo del chat.

Aunque cada chat sea programado sobre una temática específica, la preparación de los servidores públicos de la Entidad les permite atender consultas generales sobre los canales de servicio o los trámites y servicios. En todo caso, entre las labores de anticipación, deben tenerse a la mano los

<sup>20</sup> <https://www.contraloria.gov.co/contraloria/planeacion-gestion-y-control/gestion-estrategica/politica-de-comunicacion>


	<b>Sistema de Gestión y Control Interno - SIGECI</b>		
	<b>Macroproceso: Gestión de relaciones con los grupos de valor - RGV</b>		<b>Proceso: Gestión de Derechos de Petición</b>
	<b>Protocolos de Servicio a la Ciudadanía, otros grupos de valor y demás partes interesadas</b>		
	<b>Código:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha de Publicación en el Aplicativo SIGECI:</b>
			<b>Página 47 de 59</b>

directorios telefónicos institucionales que permitan la comunicación rápida para absolver preguntas correlacionadas que surjan en el chat.

### Instrucciones para el uso del chat institucional.

- Inicie a la hora programada y salude a quien está conectado al chat virtual. “Muy buenos días / tardes, bienvenido al chat virtual de la Contraloría General de la Republica. Mi nombre es... ¿En qué le puedo servir?”.
- Verifique que no esté activado el saludo automático del chat, para evitar duplicarlo.
- Espere un momento mientras el ciudadano digita la pregunta. En caso de no recibir ninguna consulta a los cinco minutos, indague si el ciudadano se encuentra conectado. “¿Se encuentra en línea? Por favor confírmenos para poder atender su consulta”.
- Manifieste frases de cortesía mientras confirma la respuesta que se va a entregar. “Permítanos un momento en la línea, por favor, mientras consultamos su solicitud”.
- Si es necesario aclarar la consulta. “¿Puede precisarme con más detalle su solicitud?”.
- Intervenga y dé soluciones al ciudadano de una manera sencilla. Procure responder específicamente lo que se pregunta, de forma directa y clara, sin dar explicaciones no requeridas.
- Termine sus comunicaciones agradeciendo la participación del ciudadano, con frases como "Hasta pronto", "Gracias por su tiempo", "Tenga usted un buen día".
- No utilice siglas ni abreviaturas.
- Mantenga el diálogo con el interlocutor en términos de "usted" como forma de respeto y cordialidad.
- Revise el uso de mayúsculas, utilizándolas sólo por ortografía. Recuerde que los textos con mayúsculas sostenidas equivalen a gritos en el lenguaje escrito. En lo posible, omita el uso de negrillas, cursivas o subrayados, limitando su uso a los casos recomendados por la Real Academia de la Lengua Española<sup>21</sup>.
- Otorgue importancia a la puntuación, ortografía y redacción. No descuide en la forma la solidez de las respuestas técnicas, expresadas en lenguaje directo, claro, sencillo.
- No emita respuestas con información extensa o densa. En caso necesario, divida la respuesta en bloques. Informe sobre la preferencia de compartir enlaces a textos más amplios, cuya redacción en lenguaje claro se haya verificado previamente. Cuando definitivamente la respuesta requiera una explicación muy extensa o compleja, solicite un correo electrónico para remitir la información de soporte.
- Utilice frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación.
- No utilice símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, etc.
- Recuerde el horario programado para el chat y motive a realizar las consultas antes de la hora de cierre. Recuerde los demás canales del servicio de atención con que cuentan la ciudadanía, otros grupos de valor y las partes interesadas.
- Revise las preguntas frecuentes y tenga a mano el documento con las respuestas de apoyo definidas para el chat.
- Después de contestar la consulta, indague. “¿Le resulta satisfactoria la respuesta?”, “Tiene alguna otra consulta con la que pueda servirle?”

<sup>21</sup> <http://www.fundeu.es/wp-content/uploads/2013/05/CursivasGuiaFundeu.pdf>

	<b>Sistema de Gestión y Control Interno - SIGECI</b>		
	<b>Macroproceso: Gestión de relaciones con los grupos de valor - RGV</b>		<b>Proceso: Gestión de Derechos de Petición</b>
	<b>Protocolos de Servicio a la Ciudadanía, otros grupos de valor y demás partes interesadas</b>		
	<b>Código:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha de Publicación en el Aplicativo SIGECI:</b>

- Agradezca la consulta recibida, despídase respetuosamente e invite al ciudadano a diligenciar la Encuesta de satisfacción.

### **Redes Sociales**

La Contraloría General de la República interactúa con la ciudadanía a través de sus cuentas de redes sociales cuya gestión es responsabilidad de la Oficina de Comunicaciones y Publicaciones, a saber, Facebook, Twitter, YouTube, TikTok e Instagram. Su finalidad es la promoción y divulgación de información de la gestión de la Entidad, actuaciones específicas, eventos y demás actividades misionales, así como de su funcionamiento, siguiendo los lineamientos de la Política de Gobierno Digital<sup>22</sup> y Estado Abierto<sup>23</sup> sobre el tema.

En caso de que alguna persona registre una solicitud que cumpla con la característica de PQRD, la Oficina de Comunicaciones y Publicaciones redirigirá al ciudadano al vínculo de acceso al aplicativo que soporte el proceso Gestión de Derechos de Petición en el portal institucional, para que pueda completar el proceso. Por ningún motivo tramitará solicitud alguna por este medio, toda vez que el mismo no cuenta con un sistema de radicado que le permita al solicitante hacer un seguimiento a su comunicación.

En este caso se presentarán las siguientes respuestas tipo.

Facebook. "Estimado (Sr, Sra, Srta, apellido), le invitamos a hacer su denuncia referente a (tema de denuncia) a través de nuestro portal institucional [www.contraloria.gov.co](http://www.contraloria.gov.co) o al correo [cgr@contraloria.gov.co](mailto:cgr@contraloria.gov.co)"

Twitter. [@\(persona\)](#) le invitamos a hacer sus denuncias a través de nuestro portal institucional [www.contraloria.gov.co](http://www.contraloria.gov.co)

### **Ventanilla virtual**

Es un canal no presencial de atención, a través del cual los grupos de valor pueden enviar comunicaciones para su respectivo registro y radicación.

#### *Recomendaciones generales*


Como es una ventanilla de ingreso, no de salida de comunicaciones oficiales, el servidor público o contratista:

- Es responsable de su uso, lo que conlleva la salvaguarda de la información allí consignada, por lo que debe impedir o evitar su sustracción, destrucción, ocultamiento o utilización indebidas, como lo indica el Código Único Disciplinario.
- No debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.

<sup>22</sup> <https://gobiernodigital.mintic.gov.co/portal/Politica-de-Gobierno-Digital/>

<sup>23</sup> [https://gobiernodigital.mintic.gov.co/692/w3-multipropertyvalues-533225-533236.html?\\_\\_noredirect=1](https://gobiernodigital.mintic.gov.co/692/w3-multipropertyvalues-533225-533236.html?__noredirect=1)



	<b>Sistema de Gestión y Control Interno - SIGECI</b>		
	<b>Macroproceso: Gestión de relaciones con los grupos de valor - RGV</b>		<b>Proceso: Gestión de Derechos de Petición</b>
	<b>Protocolos de Servicio a la Ciudadanía, otros grupos de valor y demás partes interesadas</b>		
	<b>Código:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha de Publicación en el Aplicativo SIGECI:</b>
			<b>Página 49 de 59</b>

- Ninguna comunicación recibida por la ventanilla única se debe imprimir.
- Por ningún motivo se podrá dar respuesta a una petición a través del correo electrónico Institucional, si no hay autorización para ello. No está permitido difundirlo al interior y exterior de la Entidad.
- Se deberá radicar a nombre del destinatario a quien se dirige o debe dirigirse el documento, según lo que indique el peticionario en el asunto o escrito.
- Si hubo un mal direccionamiento de la comunicación oficial, una vez se devuelva, deberá direccionarla nuevamente, previa consulta.
- En caso de dudas, se realizarán las consultas los funcionarios enlace de los diferentes procesos (Gestión de Derechos de Petición, Gestión de Talento Humano) para contactar con alguna persona que trabaje en cada dependencia.
- En caso tal que la comunicación oficial no contenga la información y los anexos indicados, de todas maneras, se radicará y se enviará al destinatario dentro de la Entidad. En caso de contar con un destinatario, se remitirá a la Dirección de Atención Ciudadana para que se evalúe como una petición.


## 9. Protocolos de atención diferencial para personas vulnerables<sup>24</sup>

El servicio de la Contraloría General de la República tiene carácter incluyente y garantiza la atención diferencial a los grupos de población vulnerables, como los adultos mayores, mujeres embarazadas, niños y adolescentes, grupos étnicos, personas desplazadas y víctimas de la violencia y personas con discapacidad. Con esta población se procede de acuerdo con la situación específica identificada.

### 9.1 Recomendaciones generales

- Dirijase siempre a la persona de frente y luego salude a su acompañante, intérprete o guía-intérprete, si lo tiene. Identifique cuál de los dos solicita la atención o servicio y continúe la conversación dirigida hacia ella.
- Pregunte con antelación al usuario si necesita alguna clase de ayuda o apoyo a su condición, siempre tratándolo con naturalidad, evitando cualquier clase de comentario imprudente. No asuma que todas las personas vulnerables necesitan ayuda, la regla de oro es preguntar primero.
- Antes de llevar a cabo una acción de ayuda, pregunte "¿desea recibir ayuda? ¿cómo le puedo ayudar?"
- Verifique siempre que la información dada ha sido comprendida; valide con la persona, solicite retroalimentación y, de ser necesario, repita la información en un lenguaje claro y sencillo.

<sup>24</sup> La Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, define la vulnerabilidad como "la capacidad disminuida de una persona o un grupo de personas para anticiparse, hacer frente y resistir a los efectos de un peligro natural o causado por la actividad humana, y para recuperarse de los mismos... La vulnerabilidad casi siempre se asocia con la pobreza, pero también son vulnerables las personas que viven en aislamiento, inseguridad e indefensión ante riesgos, traumas o presiones... La exposición de las personas a riesgos varía en función de su grupo social, sexo, origen étnico u otra identidad, edad y otros factores". Consultado en <https://www.ifrc.org/es/introduccion/disaster-management/sobre-desastres/que-es-un-desastre/que-es-la-vulnerabilidad/>

	<b>Sistema de Gestión y Control Interno - SIGECI</b>		
	<b>Macroproceso: Gestión de relaciones con los grupos de valor - RGV</b>		<b>Proceso: Gestión de Derechos de Petición</b>
	<b>Protocolos de Servicio a la Ciudadanía, otros grupos de valor y demás partes interesadas</b>		
	<b>Código:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha de Publicación en el Aplicativo SIGECI:</b>
			<b>Página 50 de 59</b>

- Tenga paciencia en el uso del tiempo y de las comunicaciones, vaya al ritmo de la persona, no se muestre impaciente. Mantenga la calma y transmita confianza a la persona; si le toma más tiempo, considere que es parte del servicio de excelencia que la Entidad ofrece a sus usuarios.

## **9.2 Recomendaciones para la atención de personas con discapacidad**

Entre los usuarios con discapacidad se identifican las personas que pertenecen a las categorías de discapacidad física, auditiva, visual, sordoceguera, intelectual (cognitiva), psicosocial (mental) o múltiple. Para la atención a estas personas, además de otorgarles prioridad, se tienen en cuenta consideraciones diferenciadas basadas en su condición.


Para prestar un servicio y atención incluyente en forma adecuada a las personas con discapacidad, se garantiza el acceso a los trámites y servicios de la Entidad en condiciones de igualdad. Con el fin de mejorar los servicios de atención y orientación a las personas con discapacidad, se debe consultar y aplicar lo pertinente a cada situación particular del documento Guía para Entidades Públicas. Servicio y Atención Incluyente<sup>25</sup>.

- No trate a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Evite hablarles en tono aninado, consentirles la cabeza o comportamientos similares, conductas que tradicionalmente se asocian con este tipo de población.
- Con la intención de dignificar el servicio y no hacer énfasis en la discapacidad de la personas que requiere la atención, procure dirigir la mirada a su rostro y realice solo comentarios a propósito del requerimiento que está recibiendo.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda, pregunte. “¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?”.
- 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. No asuma o dé por sentado aquello que la persona necesita; dele tiempo suficiente para expresar y plantear sus requerimientos, y espere a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.
- Utilice el término apropiado, para referirse a las personas con discapacidad o en condición de discapacidad, no discapacitado, ni inválido. Al entablar conversación con ellas, sea paciente con el tiempo que le lleve hablar o actuar.

### **9.2.1 Personas con discapacidad física y movilidad reducida**

- No toque ni cambie de lugar sus productos de apoyo o de ayuda, como muletas, caminador o bastón.
- Es adecuado para las personas que usan silla de ruedas que permanezcan en ella durante la atención que se les preste.
- Procure que las personas que usan muletas las puedan dejar siempre al alcance de la mano.


<sup>25</sup>

	<b>Sistema de Gestión y Control Interno - SIGECI</b>		
	<b>Macroproceso: Gestión de relaciones con los grupos de valor - RGV</b>		<b>Proceso: Gestión de Derechos de Petición</b>
	<b>Protocolos de Servicio a la Ciudadanía, otros grupos de valor y demás partes interesadas</b>		
	<b>Código:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha de Publicación en el Aplicativo SIGECI:</b>
			<b>Página 51 de 59</b>

- Cuando las ventanillas de atención no se adapten a la altura de la persona que se acerca a solicitar atención, ubique una silla que le permita sentarse y estar a la altura de la persona de talla baja.
- La atención a personas con discapacidad física o motora no debe implicar tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda (caminador, muletas, bastón). Si se encuentra en silla de ruedas, se debe ubicar a una distancia mínima de un metro.
- Cuando personas con discapacidad ingresan en silla de ruedas, muletas o soportes físicos especiales, no las ayude de inmediato, pregúnteles si necesitan o requieren ayuda para su desplazamiento y de qué tipo.
- Cuando indique un lugar o una dirección a una persona con esta condición de discapacidad, debe advertir sobre los obstáculos y distancias que puede encontrar.

### 9.2.2 Personas con discapacidad visual.

- Realice una descripción clara de los procedimientos y contenidos que hacen parte del servicio dirigido al ciudadano. Entregue la información clara y completa de los trámites y requisitos que deba tener en cuenta durante y posterior al proceso (ejemplo, radicar la solicitud, a quién, dónde, qué debe decir, en qué horarios, en cuánto tiempo puede hacerlo y cuándo esperar respuesta, por qué medio recibirá la información, qué documentos debe soportar, debe volver a otra diligencia, etc.).
- Oriéntela con claridad, usando expresiones como “Al frente suyo está el formato” o “a su derecha está el bolígrafo”.
- Si la persona tiene perro guía, tenga en cuenta que el rol del animal es servir como apoyo a la persona, por tanto, evite distraerse, distraerlo, alimentarlo o consentirlo. Si la persona posee algún residuo visual y desea entregarle notas, escriba con tintas de color negro y letra de tamaño grande, superior a los 20 puntos tipográficos.
- Cuando deba entregar algún elemento (documentos, cédula, carné, dinero, bolígrafo, etc.), hágalo en la mano del usuario directamente, a la vez que informa con claridad sobre la acción. Ejemplo. “Señor, señora, señorita, le entrego su cédula”.
- Cuando el usuario deba firmar un documento, es imperativo informarle con claridad qué documento es y preguntar cómo puede apoyarle en la lectura del mismo
- Si la persona solicita ayuda para moverse de un punto a otro, permita que ella le indique cómo hacerlo (generalmente lo toma del hombro o brazo).
- En caso de tener que leerle al ciudadano(a) un documento, hacerlo despacio y de manera clara, vocalizando y con buen tono de voz.
- Cuando deba retirarse, informe de su ausencia y la duración aproximada de la misma, así mismo, cuando ya dé por concluida la atención; en este último caso, agradezca por la confianza depositada en la Contraloría General de la República.
- En el momento de necesitar la firma del ciudadano(a) - usuario(a), se debe solicitar la lectura del mismo a un testigo, para que la persona firme de conformidad con lo que se le leyó.
- Todos los servidores públicos y contratistas de prestación de servicios estamos en el deber de cuidar, proteger y preservar la señalización dirigida a las personas con discapacidad visual.
- En el evento que la persona con discapacidad visual requiera consultar *in situ* información, diríjala al equipo que tenga instalados el software, amplificador o lector de pantalla que facilitarán su acceso a la información. Oriéntele sobre dónde y cómo puede ubicar la información.

	<b>Sistema de Gestión y Control Interno - SIGECI</b>		
	<b>Macroproceso: Gestión de relaciones con los grupos de valor - RGV</b>		<b>Proceso: Gestión de Derechos de Petición</b>
	<b>Protocolos de Servicio a la Ciudadanía, otros grupos de valor y demás partes interesadas</b>		
	<b>Código:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha de Publicación en el Aplicativo SIGECI:</b>
			<b>Página 52 de 59</b>

- Si debe guiar a una persona con discapacidad visual, tenga presente ir adelante, dejando un espacio prudente y adecuado.
- Indique si hay un pasamano, pero no lo obligue a que se tome de él.
- Utilice un lenguaje normal y tono de voz adecuado. “No grite”.
- Hable de frente. Aunque no ve, sí percibe.
- Sonría, ponga una expresión agradable, así la voz se percibe amable.
- Si la persona ciega va acompañada, diríjase siempre a ella, no a su acompañante.
- Durante la atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual, no las hale de la ropa o el brazo.
- Manténgala informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- Cuando indique un lugar o una dirección a una persona con esta categoría de discapacidad, adviértale los obstáculos y distancias que puede encontrar.

### 9.2.3 Personas con discapacidad auditiva.

Tenga en cuenta que no todas las personas con discapacidad auditiva se comunican de la misma manera. La discapacidad auditiva hace referencia a personas con deficiencia auditiva total o sordera y con hipoacusia, algunos utilizan restos auditivos o lectura labiofacial o lengua de señas.


La persona con discapacidad auditiva tiene dificultades en la percepción de los sonidos, tanto del ambiente como de las expresiones orales (palabras o frases). Las personas con discapacidad auditiva son diversas y aunque no oyen pueden comunicarse en lengua de señas. La Contraloría General de la República cuenta con servidores públicos capacitados en lengua de señas colombiana, a quienes puede recurrir para la atención y comunicación de información básica. También puede recurrir a los Centros de Relevo dispuestos en los Centros de Servicio al Ciudadano en todo el país, para la comunicación a través de un intérprete de lengua de señas colombiana / castellano en vivo, en directo y en tiempo real.

No obstante, el servicio de excelencia implica actuar de manera eficaz y oportuna en la atención. Para ello, facilite la comunicación bidireccional entre la persona sorda y el servidor público mediante el centro de relevo, servicio que cuenta con intérpretes de lengua de señas colombiana, y obtenga desde su puesto de trabajo el servicio de interpretación de lengua de señas, y otras recomendaciones adicionales para la atención telefónica y/o virtual, para mayor información consulte el servicio del Centro de Relevo del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en el enlace <http://www.centroderelevogov.co/>.

Para comunicarse con una persona sorda a través del Centro de Relevo, puede llamar desde cualquier parte de Colombia al número 3103157380 - Opción 1, si la persona sorda está registrada y activa en el sistema se podrá hacer el relevo de llamada.

Adicionalmente se puede instalar de manera gratuita la app Centro de relevo, con los siguientes pasos:

1. Ingresa a la Play Store
2. Busca centro de relevo Colombia
3. Instala o actualiza
4. Allí se pueden usar los servicios de PQRS, SIEL (Servicio de Interpretación en línea)

	<b>Sistema de Gestión y Control Interno - SIGECI</b>		
	<b>Macroproceso: Gestión de relaciones con los grupos de valor - RGV</b>		<b>Proceso: Gestión de Derechos de Petición</b>
	<b>Protocolos de Servicio a la Ciudadanía, otros grupos de valor y demás partes interesadas</b>		
	<b>Código:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha de Publicación en el Aplicativo SIGECI:</b>

Para que un usuario sordo pueda registrarse en el Centro de Relevo, debe seguir los siguientes pasos:

1. Comunicarse con el chat de WhatsApp Atención al Usuario al número 3103469979.
2. Grabar un video indicando que quiere REGISTRARSE.
3. Responder las preguntas que solicitan en Atención al Usuario.
4. En respuesta el Centro de Relevo enviará el usuario y la contraseña para que pueda hacer uso del servicio.


Para interactuar y atender en debida forma la comunicación o el requerimiento de un ciudadano o cliente sordo en un evento institucional, use la aplicación en cualquier momento y lugar desde su dispositivo móvil. Para ello, ingrese a Play Store, busque Centro de Relevo y descargue la aplicación.

Para facilitar la comunicación con una persona sorda.

- Identifique la presencia o no de la discapacidad auditiva. Observe si el ciudadano es portador de un audífono o un implante auditivo (osteointegrado o coclear).
- ¿Cómo se comunica la persona sorda? Observe su habla. ¿Tiene un volumen bajo o alto o variable?; ¿se entiende lo que dice o las palabras no están completas?; ¿se expresa a través de gestos naturales o de señas, señala, mira fijamente el rostro y la boca, etc.?
- ¿Solicita o pide apoyo mediante la escritura?, ¿lo acompaña una persona?, ¿requiere servicio de interpretación?
- Si la persona utiliza lectura labiofacial, vocalice correctamente, de frente a la persona, sin exagerar, de forma clara y pausada. Al hablar, evite poner objetos en la boca o cubrirse el rostro y hable con una velocidad moderada, para facilitar la lectura labiofacial.
- Mantenga el contacto visual, el contacto cara a cara, hable de frente a las personas, articule las palabras de forma clara.
- Si no entiende lo que la persona sorda trata de informar, pida que lo repita o que lo escriba. No aparente haber entendido, ni asuma que lo que entendió es correcto.
- Si la persona sorda utiliza la escritura como medio para comunicarse, es conveniente presentarle la información de manera escrita, en forma breve y clara.
- Llame la atención de la persona sorda, si esta distraída, con una suave palmada en la mano, el brazo o el hombro. Otra forma es moviendo los dedos de la mano en su campo visual o si se encuentra a la distancia, utilizando luz.

#### **9.2.4 Personas con discapacidad sordoceguera.**

- Si la persona sordociega es la que requiere la atención, recuerde dirigirse en primer lugar a ella y apoyarse en el acompañante o guía-intérprete. Indíquele quién es usted, área y tipo de procedimiento / trámite que va a atender. Tenga en cuenta que las personas sordociegas deberán contar con un guía-intérprete. Esta persona es un medio que le apoyará en su diligencia, mas no estará involucrada en la misma.
- Cuando deba retirarse, informe de su ausencia y la duración aproximada de la misma, así mismo, cuando ya dé por concluida la atención. Ejemplos. “Debo retirarme por..., en (X) minutos estaré con usted”, “hemos finalizado el trámite, por favor esté atento a recibir la respuesta en (X) días, por medio del correo electrónico... que tenga un muy buen día”.

	<b>Sistema de Gestión y Control Interno - SIGECI</b>		
	<b>Macroproceso: Gestión de relaciones con los grupos de valor - RGV</b>		<b>Proceso: Gestión de Derechos de Petición</b>
	<b>Protocolos de Servicio a la Ciudadanía, otros grupos de valor y demás partes interesadas</b>		
	<b>Código:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha de Publicación en el Aplicativo SIGECI:</b>

- Si la persona posee algún residuo visual y desea entregarle notas, escriba con tintas de color negro y letra de tamaño grande, superior a los 20 puntos tipográficos.
- Cuando deba entregar algún elemento (documentos, cédula, carné, dinero, bolígrafo, etc.), hágalo en la mano del usuario directamente, a la vez que informa con claridad sobre la acción. Ejemplo. “Sr..., le entrego su cédula”.
- Cuando el usuario deba firmar un documento, es necesario informarle con claridad qué documento es y preguntar cómo puede apoyarle en la lectura del mismo.
- Lo más importante es tener conciencia de que se debe dirigir directamente a la persona e intentar de diversas maneras hacerse entender, usando un lenguaje muy sencillo, apoyado con gestos, a un ritmo de velocidad adecuado.

### 9.2.5 Personas con discapacidad cognitiva o con discapacidad intelectual.


- 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.
- Para las personas que muestran dificultad en el lenguaje, maneje preguntas con opciones de selección, para que puedan elegir la respuesta o señalarla.
- Haga preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- Lo más importante es tener conciencia de que se debe dirigir directamente a la persona e intentar de diversas maneras hacerse entender, usando un lenguaje muy sencillo, apoyado con gestos, a un ritmo de velocidad adecuado.
- También, siempre es necesario validar que la persona está entendiendo.

### 9.3 Recomendaciones para la atención de Grupos étnicos

Es necesario tener en cuenta que, dado que las comunidades étnicas tienen sus propios usos y costumbres, en las interacciones institucionales, la Entidad respeta y se acoge a esta organización tradicional, lo que incluye el sistema de premios y castigos, las alusiones a la cosmovisión cultural, espiritual y religiosa, entre otras. La Entidad debe asegurarse de construir escenarios para que los miembros de las comunidades explícitamente señalen las condiciones de los intercambios de todo tipo entre sus miembros y los servidores públicos de la Entidad.

En el relacionamiento de los funcionarios de la Entidad con pueblos étnicos para el desarrollo sus funciones, deberán tenerse en cuenta los siguientes aspectos básicos.

- ✓ **Conocimiento mutuo.** Dado que el primer paso hacia el respeto por el otro se inicia por el conocimiento mutuo, es necesario que los servidores públicos y contratistas de prestación de servicios de la Entidad se aproximen y conozcan sobre la cultura del pueblo étnico con el cual se pretende interactuar. sus usos y costumbres, su historia, derechos, territorialidad, organización sociopolítica, economía, conjunto mágico-religioso, entre otros aspectos, e igualmente propiciar que estos pueblos conozcan sobre la cultura institucional, las políticas, valores y directrices que guían la actuación de la Contraloría General de la República. Para ello, es importante documentarse previamente y abrir espacios de interacción permanentes que favorezcan ese conocimiento, con el acompañamiento y apoyo de entidades competentes en lo local, regional, nacional o internacional, según el caso.

	<b>Sistema de Gestión y Control Interno - SIGECI</b>		
	<b>Macroproceso: Gestión de relaciones con los grupos de valor - RGV</b>		<b>Proceso: Gestión de Derechos de Petición</b>
	<b>Protocolos de Servicio a la Ciudadanía, otros grupos de valor y demás partes interesadas</b>		
	<b>Código:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha de Publicación en el Aplicativo SIGECI:</b>

- **Respeto.** Garantizar el reconocimiento en doble vía y la aplicación de los derechos que asisten a las partes. Esto implica reconocer la diversidad como un valor, establecer consensos sobre las formas y mecanismos de interacción en los que se incorporen de manera concertada concepciones legales, valores culturales y procedimientos propios de los pueblos étnicos y el equipo de la Entidad en un plano de igualdad.
- **Interculturalidad.** El concepto de interculturalidad hace referencia a *“la presencia e interacción equitativa de diversas culturas y la posibilidad de generar expresiones culturales compartidas, adquiridas por medio del diálogo y de una actitud de respeto mutuo”* (artículo 8 de la Convención sobre la protección y promoción de la diversidad de las expresiones culturales, Unesco, 2005). En tal sentido, es necesario que la interacción entre el servidor público o contratista de la Entidad y los pueblos étnicos favorezca un intercambio cultural enriquecedor para ambas partes.
- **Protección de la integridad cultural.** Propender al diálogo intercultural entre el equipo de la Entidad y los pueblos étnicos en el marco de la protección de la integridad cultural, buscando la preservación de los factores esenciales de vida y sus sistemas económicos, políticos, sociales, espirituales y culturales, así como la permanencia en el tiempo de la Entidad en una relación de beneficio mutuo con la sociedad.

Adicionalmente, es necesario establecer el bilingüismo como condición de comunicación en los casos que se requiera, con el fin de garantizar una comunicación de doble vía y una participación efectiva. En el caso de la atención presencial para la orientación y recepción de solicitudes de población que hable en una lengua nativa diferente al español, el servidor público o contratista a cargo de la atención debe identificar si el usuario puede comunicarse en español, o si requiere un intérprete. En caso de requerir intérprete, el servidor público contactará a las autoridades locales para asegurarse de contar con uno en las visitas o momentos de verdad previstos con la comunidad.


### 9.3.1 Momentos para la interacción con los pueblos étnicos

Se identifican cuatro momentos para la interacción con los pueblos étnicos.

*Momento 1. Antes.* incluye la definición de los servidores públicos o contratistas de prestación de servicios que interactuarán con miembros de comunidades étnicas que requieran acceso a trámites o servicios a cargo de la Entidad. Este equipo de trabajo debe conocer las características político-organizativas, las culturales, y demás anteriormente mencionadas del grupo étnico, en especial, la autoridad representativa de esa comunidad, ya que a través de ella debe iniciar la interacción.

*Momento 2. Acercamiento inicial.* incluye la identificación completa y suficiente de los diferentes actores sociales e institucionales que están implicados en la ejecución del trámite o servicio previsto por la Entidad.

Cualquier momento de verdad con los miembros de una etnia debe estar informada y acordada con las autoridades de las comunidades étnicas. Se deben hacer acuerdos básicos previos para el relacionamiento que se inicia: sitios de reuniones, actividades que se desarrollarán en campo, participantes y temáticas, teniendo en cuenta sus usos y costumbres. Igualmente, si se requiere de intérpretes, es necesario concertar previamente con la autoridad cómo se facilita este apoyo. Esto incluye el acompañamiento de las

	<b>Sistema de Gestión y Control Interno - SIGECI</b>			
	<b>Macroproceso: Gestión de relaciones con los grupos de valor - RGV</b>		<b>Proceso: Gestión de Derechos de Petición</b>	
	<b>Protocolos de Servicio a la Ciudadanía, otros grupos de valor y demás partes interesadas</b>			
	<b>Código:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha de Publicación en el Aplicativo SIGECI:</b>	<b>Página 56 de 59</b>

autoridades a estas actividades, si las condiciones lo permiten, como garantía de transparencia y señal de respeto.

*Momento 3. Interacción.* Es el despliegue de las acciones previstas para la prestación del trámite o servicio previsto por la Entidad. Algunas acciones y comportamientos considerados como buenas prácticas en la interacción son los siguientes:

- La conducta de los servidores públicos y contratistas de prestación de servicios de la Contraloría General de la República debe denotar respeto, tanto en su lenguaje verbal como corporal, por los usos y costumbres de la comunidad con la que se interactúa. Esto incluye evitar incurrir en acciones o actitudes que ridiculizan, menoscaban la dignidad o caricaturizan las tradiciones propias de las comunidades étnicas, como detener la mirada en atuendos, cuerpos o prácticas culturales (como los rituales de armonización).
- Las acciones previamente concertadas con las autoridades, según las costumbres de cada comunidad étnica, deben cumplirse para garantizar la generación de confianza. Igualmente, los acuerdos que se alcanzan en la prestación de servicios o trámites deben ser cumplidos en los términos pactados, so pena de incurrir en una violación que puede ser castigada con la aplicación de usos y costumbres.


*Momento 4. Cierre.* Cuando el objetivo de la interacción se cumpla, o no prospere la relación intercultural, el equipo de servidores públicos a cargo de la acción institucional de la Entidad deben proceder al cierre de manera concertada y hacer un balance del proceso, revisando el cumplimiento de compromisos y acuerdos con claridad y transparencia.

### **9.3.2 Servicio de atención a peticiones en lenguas nativas e idiomas diferentes al castellano**

Ante cualquier sede de la Contraloría General de la República pueden presentarse peticiones, solicitudes de información, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias por parte de un grupo étnico, un pueblo o comunidad indígena o por cualquier ciudadano en su lengua nativa o dialecto diferente al idioma castellano.

1. Si la persona no puede comunicarse en castellano, se debe solicitar que exprese su petición en forma escrita o verbal grabándola en su lengua nativa.
2. El servidor público que atiende a la persona que no se comunica en castellano debe identificar la región de la que proviene, para de ese modo establecer el pueblo o grupo étnico al que pertenece, así mismo el idioma que utiliza.
3. Remitir el documento físico, grabación o audio a la Dirección de Gestión Documental para su radicación en el aplicativo que corresponda.
4. La Dirección de Gestión Documental remite a la Dirección de Atención Ciudadana para que comience el trámite previsto en el Procedimiento Atención de Denuncias Fiscales y Otros Derechos de Petición en la CGR. Una vez radicado, el evaluador asignado evaluará la solicitud como IO - incompleta u oscura y procederá a iniciar los trámites ante el Ministerio de Cultura a fin de obtener el apoyo técnico para la traducción correspondiente.
5. El Ministerio designará el traductor escogido e indicará los honorarios, que serán acordados entre la Entidad y el traductor.



	<b>Sistema de Gestión y Control Interno - SIGECI</b>		
	<b>Macroproceso: Gestión de relaciones con los grupos de valor - RGV</b>		<b>Proceso: Gestión de Derechos de Petición</b>
	<b>Protocolos de Servicio a la Ciudadanía, otros grupos de valor y demás partes interesadas</b>		
	<b>Código:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha de Publicación en el Aplicativo SIGECI:</b>
			<b>Página 57 de 59</b>

6. Una vez recibida la traducción del documento, el evaluador asignado aplicará los criterios establecidos en el procedimiento aplicable y establecerá el trámite que corresponda, según la petición sea o no competencia de la Entidad.
7. El evaluador remitirá el contenido de la petición en su lengua original a la entidad externa o dependencia interna responsable de dar respuesta. En todos los casos se cumplirán los términos establecidos tanto para las respuestas de trámite como las de fondo.
8. La respuesta emitida para el ciudadano será remitida por la oficina productora de la CGR nuevamente al Ministerio de Cultura para que se efectúe el trámite de traducción.
9. Recibida la traducción, la oficina productora continuará el trámite de remisión al peticionario y cargue en el SIPAR o el aplicativo que lo reemplace de la versión en español y en lengua nativa de la respuesta.
10. En caso de no contar con los datos de ubicación del solicitante para emitir la respuesta, el área encargada de emitir la respuesta, con apoyo de la Dirección de Atención Ciudadana, gestionará apoyo con la Dirección de Asuntos Indígenas, Rrom y Minorías de Ministerio del Interior para ubicar un enlace de la comunidad a la que pertenece el solicitante para la entrega de la respuesta.
11. En caso de que la solicitud al Ministerio del Interior no prospere y, de no contarse con la dirección física o electrónica de envío, se procederá con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

#### **9.4 Recomendaciones para la atención de personas de talla baja**


Los mostradores o ventanillas para la atención están adaptados en altura. Cuando por alguna circunstancia temporal no sea así, ubique una silla dentro de los elementos dispuestos dentro del Centro de Servicio al Ciudadano que le permita sentarse y estar a la altura de la persona de talla baja. Ambos interlocutores deben quedar ubicados a una altura adecuada y al mismo nivel, para hablar. Trate al cliente según su edad; nunca como niños, excepto que lo sean.

#### **9.5 Recomendaciones para la atención de personas desplazadas, víctimas de la violencia y otras condiciones de vulnerabilidad**

La atención a víctimas de la violencia, desplazados y personas en situación de pobreza extrema incorpora actitudes que reconocen su derecho a la atención y asistencia humanitaria. Se les escucha y orienta sin prevención alguna, dignificando al ser humano que ha sufrido situaciones extremas sin revictimizarlo.

#### **9.6 Recomendaciones para la atención de personas mayores, personas embarazadas, niños y adolescentes**

- Una vez ingresan a la Entidad / Centro de Servicio, se les da prelación a las personas con estas características y son atendidos sin que tengan que esperar ningún turno.
- Cuando se trate de personas mayores, el servidor público a cargo de su atención identificará si la persona requiere tratamiento especial, asociada a alguna discapacidad sobreviniente con la edad, y aplicará las recomendaciones que correspondan.
- En el caso de las personas embarazadas, se atenderán con prelación sobre las demás personas en espera. Cuando estén en espera personas mayores, personas embarazadas y niños, niñas o adolescentes, su atención se realizará por orden de llegada.
- A los niños, niñas y adolescentes se les otorga tratamiento reservado para la atención de su solicitud. Se utiliza un lenguaje claro, acorde con su edad, respetuoso, sin utilizar términos inapropiados para llamarlos (como “chinito, mijito”, entre otros), ni manifestar incredulidad sobre sus afirmaciones.

	<b>Sistema de Gestión y Control Interno - SIGECI</b>		
	<b>Macroproceso: Gestión de relaciones con los grupos de valor - RGV</b>		<b>Proceso: Gestión de Derechos de Petición</b>
	<b>Protocolos de Servicio a la Ciudadanía, otros grupos de valor y demás partes interesadas</b>		
	<b>Código:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha de Publicación en el Aplicativo SIGECI:</b>
			<b>Página 58 de 59</b>

- Una vez tenga la autorización de sus padres o acompañantes mayores, desarrolle las actividades de pedagogía lúdica sobre control fiscal participativo previstas para niños y adolescentes, según su edad, y obtenga material audiovisual, en coordinación y apoyo de talento humano especializado con las dependencias correspondientes, para su divulgación institucional.

### **9.7 Consideraciones finales**

Para el diseño de servicios específicos para la población negra, afrodescendiente, raizal y palenquera, indígena, rom será necesario contar con el apoyo y asesoría de la Contraloría Delegada para la Población Focalizada. Para el diseño de servicios específicos para la población víctima del conflicto armado, será necesario contar con el apoyo y asesoría de la Contraloría delegada para el Posconflicto.

La Unidad de Apoyo Técnico al Congreso establecerá en sus procedimientos los criterios de atención para los miembros del Congreso, especialmente los senadores y representantes y prestará apoyo a los servidores públicos y contratistas de prestación de servicios adscritos a los Centros de Servicio al Ciudadano del nivel central y desconcentrado para la atención a este grupo de valor.


### **Seguimiento y evaluación del servicio de atención**

La ciudadanía, otros grupos de valor y las partes interesadas evalúan el servicio recibido en cada ocasión, por cada canal establecido, mediante los mecanismos que la Entidad brinda. En todas las orientaciones presenciales se solicita el diligenciamiento del instrumento para la recolección de la información diseñado para tal fin, previamente aprobado por el Comité Coordinador del Sistema de Servicio al Ciudadano. En el caso del servicio de atención telefónica, el mensaje pregrabado advierte desde la respuesta automática de las llamadas la opción para responder, al finalizar la llamada, las preguntas sobre el servicio recibido.

La consolidación y análisis de la evaluación se realiza de acuerdo con lo previsto en el procedimiento "Medición de la satisfacción del cliente" para generar las acciones que permitan mejorar continuamente el servicio, y se acierte en la satisfacción de las necesidades y expectativas.

## **10 Normatividad y documentos de referencia**

- Constitución Política de Colombia, artículos 2, 86, 89, 90, 92, 101, 103, 107, 122 al 131 y 270.
- Ley 489 de 1998, Capítulo VIII, establece normas tendientes a la democratización de la administración pública, que incluyen obligaciones institucionales para apoyar el ejercicio del control social a lo público.
- Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, especialmente artículo 73.
- Ley 1712 de 2014, que reglamenta el derecho a la transparencia y el acceso a la información pública, artículos 1 al 33.
- Resolución Organizacional OGZ-0523 de 2016, que reestructura el Sistema de Servicio al Ciudadano en la Contraloría General de la República, y se dictan otras disposiciones.
- Resolución Organizacional OGZ-0665 del 24 de julio de 2018, que actualizó el procedimiento para la atención, trámite y seguimiento a los derechos de petición en la Contraloría General de la República
- Protocolos de lenguaje comprensible de la Contraloría General de la República.  
[https://www.contraloria.gov.co/documents/20181/1358623/protocolos\\_lenguaje\\_comprendible\\_v\\_1\\_1\\_WEB\\_01.pdf/d98b6c02-98de-400c-8186-51a7af00eea0](https://www.contraloria.gov.co/documents/20181/1358623/protocolos_lenguaje_comprendible_v_1_1_WEB_01.pdf/d98b6c02-98de-400c-8186-51a7af00eea0)

	<b>Sistema de Gestión y Control Interno - SIGECI</b>			
	<b>Macroproceso: Gestión de relaciones con los grupos de valor - RGV</b>		<b>Proceso: Gestión de Derechos de Petición</b>	
	<b>Protocolos de Servicio a la Ciudadanía, otros grupos de valor y demás partes interesadas</b>			
	<b>Código:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Fecha de Publicación en el Aplicativo SIGECI:</b>	<b>Página 59 de 59</b>

- Ley 1581 de 2012, Tratamiento de Datos Personales.
- Carta de trato digno a los ciudadanos y demás clientes de la Contraloría General de la República  
<https://www.contraloria.gov.co/carta-de-trato-digno-al-ciudadano>
- Resolución Organizacional OGZ-0765 de 2020- Por la cual se designa el Oficial de Protección de Datos Personales de la CGR.
- Políticas de Seguridad, Bienes e Información de la Contraloría General de la República  
<https://www.contraloria.gov.co/documents/20125/1083923/Pol%C3%ADtica+de+Seguridad+de+Personas%2C+Bienes+e+Informaci%C3%B3n.pdf/d452528b-473e-cbd4-1763-ff5f5b9efef5?t=1663779715919>

#### **11 Control de cambios**

No aplica

#### **12 Vigencia y derogatorias**

Este protocolo rige a partir de su publicación en el Aplicativo SIGECI y de la comunicación por parte de la Oficina de Planeación al respecto a todos los servidores de la Contraloría General de la República.