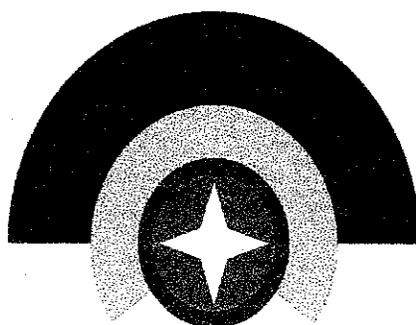


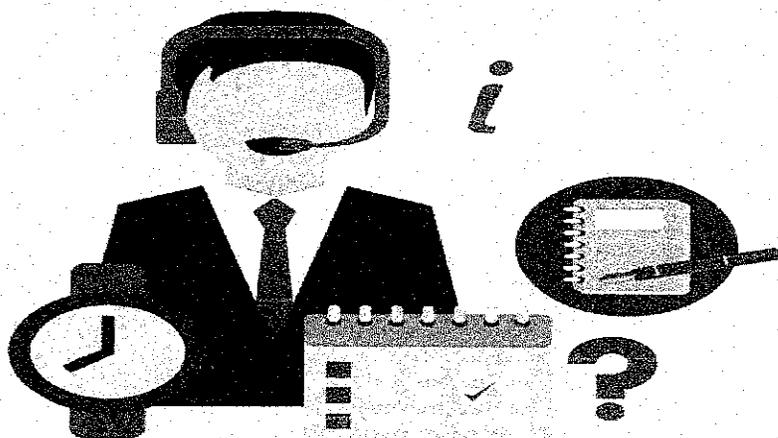
 CONTRALORIA Municipal de Bucaramanga	PARTICIPACION CIUDADANA	PC-PR-003	
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página 1 de 16	Revisión 1



CONTRALORIA

Municipal de Bucaramanga

PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO



Carrera 11 N° 34-52 Fase II Piso 4 / Teléfono 6522777 / Telefax
www.contraloriabga.gov.co / contactenos@contraloriabga.gov.co 6303777
Bucaramanga, Santander / COLOMBIA

4/17

 CONTRALORIA Municipal de Bucaramanga	PARTICIPACION CIUDADANA	PC-PR-003	
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página 2 de 16	Revisión 1

1. PRESENTACION

En Colombia, la función pública del control fiscal está a cargo de la Contraloría General de la República, que de conformidad con el artículo 267 de la Constitución Política de Colombia y el artículo 4 de la Ley 42 de 1993, "El Control Fiscal es una función pública, la cual vigila la gestión fiscal de la administración y de los particulares o entidades que manejen fondos o bienes del Estado en todos sus órdenes y niveles".

Este será ejercido en forma posterior y selectiva por la Contraloría General de la República, las contralorías departamentales y municipales, los auditores, las auditorías y revisorías fiscales de las empresas públicas municipales, conforme a los procedimientos, sistemas y principios que se establecen en la presente ley.

En este sentido, la gestión que desarrolla la Entidad está enfocada en vigilar, en representación de la ciudadanía de Bucaramanga, que la inversión de los recursos del municipio cumplan los fines esenciales del estado dando cumplimiento de ley. De manera eficiente y oportuna a través de procesos construidos para mejorar continuamente la eficacia, eficiencia, y efectividad de la gestión de control fiscal, técnico y ambiental. Adicional a esto, para la Contraloría Municipal de Bucaramanga, la participación de la comunidad es un pilar importante en la lucha contra la corrupción, es por ello que a través de la Oficina de Participación Ciudadana, se brinda a la ciudadanía en general la orientación que necesita, garantizando la calidad en la atención del servicio, la oportunidad y capacidad de respuesta.

El presente documento establece los lineamientos de servicio y los diferentes canales de interacción con la ciudadanía, los cuales son conocidos y aplicados por todos los funcionarios y contratistas de la Entidad, con el fin de unificar el proceso de atención, donde el ciudadano es el eje de la gestión de la Contraloría Municipal de Bucaramanga.

2. CANALES DE SERVICIO

Los medios de Comunicación establecidos por la Contraloría Municipal de Bucaramanga a través de los cuales la ciudadanía puede solicitar trámites y servicios, sobre los temas de competencia de la entidad.

Los canales de atención son los siguientes:

- **Escrito:** Compuesto por el correo físico, el correo institucional y el formulario electrónico dispuesto en el portal web de la CMB (Aplicativo SIA-ATC).
- **Presencial:** Contacto personalizado de los ciudadanos con los funcionarios de la CMB, cuando estos acceden a las instalaciones físicas de la entidad.
- **Telefónico:** Contacto verbal de los ciudadanos con los funcionarios de la Entidad, a través de los medios telefónicos dispuestos para tal fin.
- **Virtual:** Corresponde al Chat Institucional disponible en el portal Web, correo contactenos@contraloriabga.gov.co

3. ELEMENTOS COMUNES EN TODOS LOS CANALES

Los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad, utiliza los canales de servicio dispuestos por la entidad, por consiguiente se debe tener en cuenta los siguientes elementos comunes a todos los canales:

MS

 CONTRALORIA Municipal de Bucaramanga	PARTICIPACION CIUDADANA	PC-PR-003	
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página 3 de 16	Revisión 1

Atributos del Buen Servicio

Para poder prestar nuestros servicios con calidad a los ciudadanos, estos deben cumplir con los siguientes atributos:

- **Respetuoso:** Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan diferencias.
- **Amable:** El trato debe ser cortés pero también sincero.
- **Confiable:** En la medida que sea conforme con lo previsto en las normas.
- **Empático:** El servidor percibe lo que el usuario siente y se pone en su lugar.
- **Incluyente:** Servicio de calidad para todos los usuarios sin distinciones, ni discriminaciones.
- **Oportuno:** Debe brindarse en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el usuario.
- **Efectivo:** Debe resolver lo solicitado.

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano: debe satisfacer a quien lo recibe; es necesario comprender las necesidades de los usuarios y dar la información de una manera oportuna, clara y completa. Respuestas como "No sé...", "Vuelva mañana" o "Eso no me toca a mí..." son vistas por el ciudadano como un mal servicio.

Los Funcionarios deben informarse sobre los formatos para la atención de las peticiones, conocer plenamente las funciones y alcance de la entidad, seguir los procedimientos establecidos para dar trámite y subsanar cualquier eventualidad.

Actitud: La actitud es el comportamiento que emplea una persona para hacer las labores, lo cual incluye el ánimo de una persona, expresada mediante diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz o los gestos.

Al momento de ofrecer un servicio a la ciudadana y atender los requerimientos ciudadanos, los servidores públicos deben tener presente la postura corporal, la cual debe siempre estar en perfecta posición con una alineación corporal adecuada de la columna vertebral, es decir erguido y con la espala recta.

Adicional, el funcionario debe tener disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; no se trata tanto de pensar en el ciudadano sino como el ciudadano, ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado.

Por lo anterior, los funcionarios de la Contraloría Municipal de Bucaramanga deben:

- Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano.
- Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.
- Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio.

El ciudadano se llevará una buena impresión si el funcionario público entiende sus problemas, lo atiende con calidez y agilidad y lo orienta en forma respetuosa, clara y precisa.

Por el contrario, si el funcionario trata al ciudadano de una manera desinteresada, lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras y no tiene el conocimiento necesario para atender su solicitud, se llevará una imagen negativa del servicio prestado, del funcionario y de la Entidad.

Handwritten mark



 CONTRALORIA Municipal de Bucaramanga	PARTICIPACION CIUDADANA	PC-PR-003	
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página 4 de 16	Revisión 1

Por supuesto, aunque el buen servicio sea la regla, si un usuario es grosero o violento, también es obligatorio exigirle respeto de manera cortés. Si el ciudadano persiste en su actitud, el funcionario debe llamar a su jefe inmediato para que le ayude en el manejo de la situación.

Con el objeto de verificar el desempeño de este atributo del buen servicio por parte del servidor, la entidad solicitará al ciudadano la evaluación del mismo a través de las encuestas de satisfacción establecidas para el efecto.

LENGUAJE : Es la capacidad de los seres humanos para comunicarse por medio de signos lingüísticos, se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases corteses como: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?” siempre son bien recibidas.

- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- Llamar al ciudadano por el nombre que él 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.
- Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc.
- Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
- Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

RESPUESTA NEGATIVA A SOLICITUDES: En ocasiones el ciudadano recibe respuesta que no espera. En estos eventos, se deben dar todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón. Para ayudar a que la negativa sea mejor recibida, se recomienda:

- Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
- Asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

ATENCIÓN A PERSONAS ALTERADAS : Cuando se atiende público pueden presentarse casos en que llegan a la Entidad ciudadanos inconformes, ofuscados, o furiosos, a veces por desinformación o por que la respuesta no es la esperada, casos en los que se recomienda mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.

Para solventar este tipo de situaciones, se debe:

- Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.
- No perder el control; si el funcionario conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
- Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.

Handwritten mark

 CONTRALORIA Municipal de Bucaramanga	PARTICIPACION CIUDADANA	PC-PR-003	
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página 5 de 16	Revisión 1

ATENCIÓN DE RECLAMOS

La Contraloría Auxiliar para la Participación Ciudadana es el encargado de recibir las quejas y los requerimientos ciudadanos que ingresen a la entidad, por lo tanto, si algún funcionario de la oficina tiene conocimiento que un usuario desea interponer una queja o reclamo debe informarle que es la oficina competente para realizar dicho trámite.

Para la atención de reclamos se debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano.
- Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el usuario está solicitando.
- Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
- Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida.
- Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de que el usuario haya interpuesto un derecho de petición.
- Si es posible, contactar posteriormente al usuario para saber si quedó satisfecho con la solución.
- Radicar de manera inmediata la queja o reclamo en el evento de que la misma sea presentada en forma escrita.

4. CANAL ESCRITO

Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, correo electrónico y formulario de PQRS (Aplicativo SIA-ATC y PC-FO-004 Recepción de Requerimiento), realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad.

CORRESPONDENCIA

Antes del servicio

- Verificar que el sistema esté operando de forma adecuada.
- Que la persona encargada de recibir la correspondencia preferiblemente llegue a su lugar de trabajo antes del horario de atención al público y con el tiempo necesario para que pueda tener todo listo para ejercer sus funciones en forma adecuada.
- Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.

Durante el servicio

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



 CONTRALORIA Municipal de Bucaramanga	PARTICIPACION CIUDADANA	PC-PR-003	
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página 6 de 16	Revisión 1

Al finalizar el servicio

- Firmar y sellar la copia o planilla del remitente e informar al ciudadano el proceso que sigue en la entidad.
- Si el requerimiento no es competencia de la Contraloría Municipal de Bucaramanga o va dirigido a otra entidad, en el menor tiempo posible informárselo al ciudadano

CORREO ELECTRÓNICO

Recomendaciones generales

- El funcionario es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.
- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.
- Los comunicados internos, se deben realizar a través de correos electrónicos por lo cual estos no se deben imprimir.
- Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo "Asunto".
- En el campo "Para" designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- En el campo "CC" (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- Al responder un mensaje verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia del mismo necesitan conocer la respuesta. En algunas ocasiones se envía copia a muchas personas con el fin de que sepan que "yo sí contesté", lo cual genera que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros miembros de la entidad.
- Empezar la comunicación con una frase como "Según su solicitud de fecha..., relacionada con..." o "En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con..."
- Escribir siempre en un tono impersonal.
- Ser conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
- No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de pregunta y admiración si no son estrictamente necesarios.
- Si se debe adjuntar documentos al mensaje, considerar quiénes son los destinatarios. Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo.
- Guardar el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer. Además, conviene estar atento al tamaño del adjunto pues un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico del destinatario.
- El Funcionario debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el usuario lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, nombre y dirección web de la entidad. Recordar usar las plantillas de firma de la entidad.
- Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en "Enviar". Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la Entidad en quien recibe el correo electrónico.

Handwritten mark

 CONTRALORIA Municipal de Bucaramanga	PARTICIPACION CIUDADANA	PC-PR-003	
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página 7 de 16	Revisión 1

FORMULARIO ELECTRÓNICO

La Contraloría Municipal de Bucaramanga, ha adoptado el Sistema Integral de Auditoría módulo Atención Ciudadana SIA - ATC Peticiones, quejas y reclamos que se encuentra a disposición en el portal web de la Entidad, a través del siguiente link: <http://siaatc.auditoria.gov.co/dominio/bucaramanga>

En el referido formulario se puede registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias, sobre los temas de competencia del CMB, sin que sea necesario establecer un protocolo. No obstante se debe tener en cuenta las recomendaciones que se hacen con relación al canal escrito.

BUZÓN DE SUGERENCIAS

- Poner a disposición de los ciudadanos el formato correspondiente..
- El asesor de Control Interno revisará una vez por semana el respectivo buzón.
- La oficina de Control Interno comunicará a la oficina respectiva las sugerencias presentadas.

5. CANAL PRESENCIAL

Este canal permite el contacto directo de los grupos de valor caracterizados por la entidad con la Contraloría Auxiliar para la Participación Ciudadana en el primer nivel de atención, con el fin de brindar información de manera personalizada frente a un trámite o servicio solicitado y con las demás dependencias de la Entidad en el evento de requerirse un análisis técnico o jurídico.

RECOMENDACIONES GENERALES

- **Presentación personal del servidor público:** la presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la Entidad. La identificación del servidor debe estar visible.
- **Comportamiento:** El funcionario público no deberá comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano; o hablar por celular o chatear o interactuar con sus compañeros (si no es necesario para completar la atención solicitada), indisponer al ciudadano, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.
- **La expresividad en el rostro:** El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado y cortés.
- **La voz y el lenguaje:** el lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.
- **El puesto de trabajo:** deberá permanecer siempre ordenado sin elementos comestibles, con el fin de causar una percepción de buen impacto en el ciudadano.

Al llegar el ciudadano al puesto de trabajo, saludelo de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea él quien salude primero.

En caso de dejar el puesto de trabajo por un corto periodo de tiempo, asegúrese de que algún compañero supla la ausencia.



 CONTRALORIA Municipal de Bucaramanga	PARTICIPACION CIUDADANA	PC-PR-003	
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página 8 de 16	Revisión 1

INGRESO A LA ENTIDAD

Atención en Recepción

- Saludar amablemente diciendo: “Bienvenido/a, mi nombre es (nombre y apellido...), ¿qué servicio solicita?...”
- Informar a la oficina competente el ingreso del ciudadano y en lo posible obtener el nombre del funcionario que atenderá al visitante y comunicárselo.
- Registrar el ingreso del ciudadano en el formato respectivo.
- Registrar en el formato computadores o elementos similares.
- Orientar al ciudadano hacia la oficina a la que debe dirigirse para ser atendido.

DESARROLLO DE LA ATENCIÓN

Contacto inicial

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido a la Contraloría Municipal de Bucaramanga”, “Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿en qué le puedo servir?”.
- Preguntarle al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor” o “Señora”.
- No dirigirse al ciudadano en tercera persona. (no tutear)

Durante la atención

Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que están atendiendo y escucharlo con atención.

Verificar que entienden la necesidad con frases como: “Entiendo que usted requiere...”.

Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.

Retiro del puesto de trabajo

Si el funcionario tiene que retirarse del puesto de trabajo, antes debe dirigirse al ciudadano para:

- Explicarle por qué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- Pedirle permiso antes de retirarse y esperar la respuesta.
- Al regresar, decirle: “Gracias por esperar”.

Solicitud requiere mayor análisis

Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata y requiere de un mayor análisis, al servidor público le corresponde:

- Explicarle al ciudadano la razón de no poder atender la solicitud en forma inmediata.
- Informar la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.
- De ser necesario elevar una solicitud por escrito o aportar nueva documentación, indicarle esta circunstancia e ilustrarlo sobre la forma en que debe realizar el requerimiento o adjuntar los soportes a que haya lugar.

El servicio debe prestarse por dependencia u otra entidad

Si la solicitud no puede ser resuelta por la Contraloría Auxiliar para la Participación Ciudadana o la Contraloría Municipal de Bucaramanga, el servidor público debe:

- Explicarle al ciudadano por qué el requerimiento debe remitirlo a otra oficina.
- Si la Contraloría Municipal de Bucaramanga, no pueden dar trámite al requerimiento, se le informa al ciudadano que se va a recepcionar el requerimiento y que hará el traslado a la entidad competente, esto con el fin de dar trámite y encontrar una posible solución al requerimiento ciudadano

gmc

 CONTRALORIA Municipal de Bucaramanga	PARTICIPACION CIUDADANA	PC-PR-003	
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página 9 de 16	Revisión 1

Finalización del servicio

- Retroalimentar al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente. Preguntarle, como regla general: ¿Hay algo más en que pueda servirle?.
- Despedirse con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el «señor» o «señora»
- Revisar, si es del caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.
- Si hubo alguna dificultad para responder, informarle a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

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, se debe proceder de la siguiente manera:

- Para los adultos mayores o mujeres embarazadas, una vez llegan a la recepción y/u dependencia requerida, el funcionario responsable, debe dar prelación en su atención y serán atendidos sin que estos tengan que esperar.
- La atención a niños, niñas y adolescentes, tienen prelación sobre los demás usuario, hay que escucharlos atentamente y otorgar tratamiento reservado a la solicitud. En ningún momento se deberá manifestar incredulidad sobre lo que diga, ni llamarlo en términos diminutivos. Se les debe hablar claro y en un lenguaje acorde con su edad.
- La atención a personas en situación de vulnerabilidad (víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema) debe incorporarse actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria, escucharlos atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor, para evitar mayores traumatismos y dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.
- Para la atención a grupos étnicos minoritarios (indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos) Se debe identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete.
- En este último caso, si no tiene un acompañante que hable español, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud o entregue los documentos, con el objeto de revisarlos y comprender cuál es la solicitud o trámite que requiere.
- En el evento de no ser posible la comunicación, se le indicará que deje por escrito la solicitud o se procederá a gravar su petición, para solicitar el apoyo técnico del Ministerio de Cultura o entidad educativa competente para que sirva de enlace en la búsqueda y designación de un intérprete para atender el requerimiento.
- Para atención de personas de talla baja, se debe buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar y tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.
- Las personas en condición de discapacidad recibirán una atención especial en cuanto al turno de llegada, y se deben tener en cuenta las siguientes reglas generales:
 - Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
 - No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono aniñado o comportamientos similares.
 - Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
 - Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: “¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?”.



 CONTRALORIA Municipal de Bucaramanga	PARTICIPACION CIUDADANA	PC-PR-003	
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página 10 de 16	Revisión 1

- 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 hace falta adivinar lo que la persona necesita; es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.
 - Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.
- Durante la atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual no se le halará de la ropa o el brazo y se le mantendrá informado sobre las actividades que se están realizando durante la solicitud. Se orientará con claridad usando expresiones como: "Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo. Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc. Si la persona tiene perro guía, no deben separarlos, ni distraerse o consentir al animal. Si la persona pide ayuda para moverse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.
 - Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son, si por algún motivo el funcionario debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona con discapacidad visual antes de dejarla sola.
 - Cuando la atención sea a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacusias, se debe hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada, evitar cubrirse la boca o voltear la cara, no gesticular exageradamente, cuidar el lenguaje corporal, no aparentar haber entendido, pedirle si es el caso que lo repita o lo escriba.
 - Para atención a personas con discapacidad auditiva y visual, es preciso informar que se está presente tocando suavemente en el hombro o el brazo al usuario, tratar de ponerse en su campo de visión, vocalizar correctamente y atender las indicaciones del acompañante sobre el método de comunicación que prefiere.
 - La Atención a personas con discapacidad física o motora no deben implicar tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda (caminador, muletas, bastón), y si se encuentra en silla de ruedas se debe ubicar a una distancia mínima de un metro
 - A las personas con discapacidad cognitiva se le debe brindar información visual, con mensajes concretos y cortos y ser paciente tanto al hablar como al escuchar (dado la dificultad para entender conceptos y suministrar información).
 - Durante la atención a personas con discapacidad mental se deben hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona, evitando críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor, confirmando que la información dada ha sido comprendida y teniendo en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.
 - Atención a personas con discapacidad múltiple. Se considera discapacidad múltiple al conjunto de dos o más deficiencias asociadas, de orden física, sensorial, mental, emocional o de comportamiento social. Para atender a una persona en con discapacidad múltiple, es necesario que se remita en los protocolos a cada una de las capacidades y aplique todos los protocolos asociados.

ATENCIÓN DE PETICIONES VERBALES EN OTRA LENGUA NATIVA O DIALECTO OFICIAL DE COLOMBIA.

El Decreto 1166 de 2016 estableció en el artículo 2.2.3.12.9 que las personas que hablen lengua nativa o dialecto oficial en Colombia, podrán presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o dialecto y por su parte las Autoridades deben habilitar los mecanismos para garantizar la debida atención y proceder a su traducción y respuesta.

W

 CONTRALORIA Municipal de Bucaramanga	PARTICIPACION CIUDADANA	PC-PR-003	
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página 11 de 16	Revisión 1

Para dar cumplimiento a la normativa mencionada, a continuación se establece el procedimiento para traducir la información pública que solicita un grupo étnico a su respectiva lengua:

Para la atención de requerimientos efectuados por un pueblo o comunidad indígena en idioma diferente al castellano, se deben realizar los siguientes pasos:

- Si la persona no puede comunicarse en castellano, se le debe solicitar que exprese su petición en forma escrita o verbal grabando su petición en la lengua nativa.
- Se debe proceder a identificar la región de la que proviene el peticionario, para de ese modo establecer el pueblo o grupo étnico al que pertenece.
- La grabación o manuscrito debe radicarse a través del sistema dispuesto por la contraloría para recepción de requerimientos ciudadanos.
- La Contraloría Auxiliar para la Participación Ciudadana, debe iniciar los trámites ante el Ministerio de Cultura o entidad educativa competente a fin de obtener el apoyo técnico.
- Asignado el traductor y una vez se obtenga la traducción del documento se enviará al área responsable de la respuesta.
- La respuesta se enviará al Ministerio de Cultura o de la entidad educativa competente para que se efectúe el trámite de traducción y culminado, se procederá a su remisión al peticionario.

6. CANAL TELEFÓNICO

Medio de comunicación telefónico con el que cuentan los grupos de valor caracterizados por la Contraloría a través del cual pueden formular sus peticiones ante la Contraloría Auxiliar para la Participación Ciudadana o cualquier oficina de la Entidad.

RECOMENDACIONES GENERALES

- Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz.
- Sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el ciudadano.
- Saber usar todas las funciones del teléfono.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.

PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR EL CONMUTADOR Y LÍNEAS DIRECTAS

Previo a la llamada

- Revisar que los elementos (computador, teléfono) y los documentos para la atención estén disponibles.
- Verificar que se conocen las funciones del teléfono, por ejemplo, cómo transferir una llamada o poner una llamada en espera.
- Tener a mano el listado de las extensiones a las que es posible que se deba transferir una llamada.
- Tener acceso a las herramientas y sistemas proporcionados por la entidad para la prestación del servicio.
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto.

Al inicio de la llamada

- Contestar la llamada lo
- antes del tercer timbre.



 CONTRALORIA Municipal de Bucaramanga	PARTICIPACION CIUDADANA	PC-PR-003	
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página 12 de 16	Revisión 1

- Es importante saludar primero con “Buenos días”, “Buenas tardes”, dar el nombre de la Entidad, el nombre del servidor público y enseguida ofrecer ayuda con frases como: “¿En qué le puedo servir?”

Durante la llamada

- Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes.
- Escuchar con atención lo que requiere el ciudadano, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia del Funcionario.
- Si se puede resolver la solicitud, dar la información completa y cerciorarse de que al ciudadano se le prestó el servicio y se cumplieron sus expectativas.
- En caso de que la solicitud no sea de competencia del funcionario, amablemente decirle que se pasará la llamada al área encargada o darle el número de teléfono en donde puede recibir la información.

Si debe transferir o poner en espera la llamada

- Si debe transferirse la llamada a otra dependencia, pedirle al usuario que espere unos minutos en línea mientras lo comunica con el área y con el funcionario competente.
- Marcar la extensión, esperar a que contesten e informarle a quien contesta que va a transferir una llamada del Señor o Señora (nombre de la persona) que necesita lo que corresponda (resumen del asunto), y luego sí transferir la llamada. Bajo ninguna circunstancia se debe transferir una llamada sin antes verificar que alguien sí va a atender al ciudadano. No hay nada más molesto para el usuario que un servidor que pase la llamada a otra extensión donde nadie le conteste.
- En caso de marcar la extensión y no recibir respuesta, retomar la llamada del ciudadano, tomarle los datos como nombre, teléfono de contacto y correo electrónico y decirle que se le informará al encargado del tema para que le devuelva la llamada o se contacte a través del teléfono o correo informado.

Si no puede dar respuesta en el momento

- Si no puede prestar el servicio de manera inmediata, debe explicarle al ciudadano la razón de la demora.
- Si debe colocar la llamada en espera mientras realiza alguna consulta, antes de ello, debe informarle al ciudadano por qué debe poner la llamada en espera, y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- Cuando el ciudadano haya aceptado esperar, y se presenta demora en la prestación del servicio, debe retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va su gestión.
- Al retomar la llamada, ofrecer agradecimiento por la espera o disculparse por la demora, en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido.
- Si hubo alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, debe informar al ciudadano para que la complete en el menor término posible.
- Luego de recibida la información requerida, informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.

Al finalizar la llamada

- Verificar con el ciudadano que entendió la información y preguntarle si hay algo más en lo que se le pueda servir.
- Retroalimentar al ciudadano con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
- Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.
- Permitirle al ciudadano colgar primero.
- Si se tomó un mensaje para otro funcionario, informarle y comprobar si la llamada fue devuelta. Recordar que el contacto inicial es siempre la cara de la entidad.



 CONTRALORIA Municipal de Bucaramanga	PARTICIPACION CIUDADANA	PC-PR-003	
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página 13 de 16	Revisión 1

7. CANAL VIRTUAL

Conformado por los mecanismos de recepción virtual de documentos a través del espacio Virtual de Asesoría de la Contraloría Municipal de Bucaramanga y medios de difusión y comunicación a la comunidad.

CHAT INSTITUCIONAL

Es un instrumento tecnológico que busca consolidarse como una herramienta de capacitación, asesoría jurídica en línea y orientación en tiempo real en temas que son competencia de la Contraloría Municipal de Bucaramanga. Además, se propone promover el acceso de la ciudadanía a información completa, clara y precisa sobre los programas de capacitación, eventos con la comunidad, Estado de Requerimientos e Informes de Auditorías.

Recomendaciones generales

Los ciudadanos necesitan información oportuna, clara y completa. Por tanto, los funcionarios y responsables del Chat deben:

- Informarse sobre los formatos, protocolos o lineamientos de atención definidos por la entidad para responder las peticiones ciudadanas.
- Conocer los trámites y servicios que presta la entidad, incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención.
- Cuidar la ortografía: una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad.
- Comunicarse con el ciudadano usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación.
- En lo posible no utilizar mayúsculas, excepto cuando corresponda por ortografía. Las mayúsculas sostenidas -un texto escrito solo en mayúsculas- equivalen a gritos en el lenguaje escrito.
- No utilizar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, etc.
- Dividir las respuestas largas en bloques.
- No dejar que transcurra mucho tiempo sin hablarle al ciudadano, para que no piense que ha perdido comunicación.
- Evite tutear o dirigirse al ciudadano empleando el pronombre de segunda persona

REDES SOCIALES

La entidad adopta como red social el Twitter, el cual es una red de "microblogging" que permite a los usuarios publicar mensajes de texto de hasta 140 caracteres, con fotografías y videos, y establecer conversaciones en base a estos contenidos con otros usuarios. Esta plataforma es el canal para difundir información institucional de interés ciudadana y generar redes de intercambio de contenido con otras instituciones tanto públicas como de la sociedad civil.

Recomendaciones generales

Contenido de calidad: Hacer un plan de contenidos y fijar una dinámica de verificar los estándares de contenidos, puede contribuir a mejorar la clasificación en el motor de búsqueda de Twitter, aumentar tráfico y conseguir visibilidad. Twitter, al igual que Google, sufre una sobreexposición de información y no en todos los casos "el contenido es el rey". Para que un contenido sea bueno necesita ser:

- Relevante, útil y fácil de compartir.
- Debe de tener una finalidad concreta.
- Tiene que estar escrito para un público objetivo.
- Debe ser publicado en horas de mayor actividad.
- Para mayor visibilidad, se recomienda publicar imágenes o videos.
- Acortar URL's con herramientas como bit.ly o goo.gl, entre otras

 CONTRALORIA Municipal de Bucaramanga	PARTICIPACION CIUDADANA	PC-PR-003	
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página 14 de 16	Revisión 1

Dinamizar: La inmediatez en la comunicación que ofrece Twitter obliga a participar constantemente, pero estas acciones se deben hacer de manera estratégica. Publicar muchos tweets puede parecer el camino para posicionarnos y ganar seguidores, pero a largo plazo llega a ser molesto y provocar que nos perciban como cuentas spam.

8. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y LAS AUTORIDADES

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

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

- Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas exijan. Estas actuaciones podrán realizarse por cualquier medio disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- Salvo reserva legal, obtener información de los registros y archivos públicos de acuerdo con la Constitución y las leyes.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.
- Recibir atención especial y preferente si son discapacitados, niños, adolescentes, mujeres embarazadas o adultos mayores y, en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de acuerdo con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los funcionarios y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Formular alegaciones y aportar documentos u otras pruebas en cualquier actuación administrativa en la cual tengan interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades para decidir y a que estas le informen al interesado cuál ha sido el resultado de su participación

DEBERES DE LOS CIUDADANOS

- Cumplir la Constitución Política y las leyes.
- Obrar conforme con al principio de buena fe, abstenerse de dilatar las actuaciones, y de hacer o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o afirmaciones temerarias. Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de insistir en solicitudes evidentemente improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

DEBERES DE LA CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA

- Tratar de manera respetuosa y considerada, así como atender diligentemente a todas las personas sin distinción.
- Garantizar atención personal al público durante cuarenta horas a la semana en horarios que satisfagan las necesidades de los ciudadanos.
- Atender a todas las personas que ingresen a las oficinas dentro del horario de atención.
- Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la atención ordenada de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio del trato prioritario debido a las personas en alguna situación particular.

17

 CONTRALORIA Municipal de Bucaramanga	PARTICIPACION CIUDADANA	PC-PR-003	
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página 15 de 16	Revisión 1

- Expedir, hacer visible y actualizar una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique los derechos de los usuarios y los medios disponibles para garantizarlos.
- Tramitar las peticiones que lleguen por medios electrónicos, de acuerdo con el derecho a presentar peticiones y a obtener información y orientación.
- Encargar a una dependencia especializada la función de atender quejas y orientar al público.
- Adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dominen la tecnología respectiva.
- Habilitar espacios idóneos para consultar expedientes y documentos, así como para atender cómoda y ordenadamente al público.

APROBACION

El presente documento de PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO es APROBADO mediante Acta No. 012 de Abril 29 de 2019 en Comité Institucional de Gestión y Desempeño.




 CONTRALORIA Municipal de Bucaramanga	PARTICIPACION CIUDADANA	PC-PR-003
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página 16 de 16 Revisión 1

COMO INTERPONER UNA PETICION, QUEJA, RECLAMO O DENUNCIA EN LA CONTRALORÍA DE BUCARAMANGA.



Siga estos pasos para que la CIMB, atienda sus solicitudes relacionadas con hechos o conductas por un posible manejo irregular de los bienes o fondos públicos según la Ley 610 de 2000, que sean de orden Municipal según el Art. 267 de la C.P.

Donde Presentarla

Si Queja puede ser tramitada a Nombre Propio o Anónimo

 Personalmente en Bucaramanga en la carrera 11 N° 34-52 Fase II piso 4.
 Telefónicamente al 6522777 / Telefax 6303777

 En Eventos como Audiencias Públicas, Agencias ciudadanas organizadas por la Contraloría de Bucaramanga.

 Por Correo postal a la dirección carrera 11 N° 34-52 Fase II piso 4.

 Por Internet en el portal institucional www.contraloriabga.gov.co usando el aplicativo SIA-ATC.

Que debe Contener

- 1 Quién o Quiénes son los responsables ?
- 2 Como se dieron los Hechos ?
- 3 En que Fecha Ocurrieron ?
- 4 En que Entidad del carácter Municipal?

Si usted tiene información Sobre cuales son los recursos, a qué valor ascienden y además puede aportar las pruebas que sustentan su denuncia, esta será más efectiva.

Si su solicitud es incompleta y no cumple con los requerimientos mínimos, esta deberá ser ampliada en un término Max. de 30 días, pasado dicho término dicha solicitud se declarara desierta.

Cual es el Proceso

Una vez presentada la queja interpuesta por el ciudadano, esta llegara a la oficina de participación ciudadana, donde se analizará para efectos de su respectivo tramite.

Cada uno de los requerimientos a los cuales aménle una indagación de fondo y que cumplan con las competencias de la entidad serán trasladados a la Oficina de Vigilancia Fiscal.

Dichos solicitudes que sean acompañada de otras entidades territoriales serán trasladadas para efectos de su respectivo tramite.

El presente procedimiento se regula por lo dispuesto en Resolución Interna de la CrAb, Ley 1755 del 2015 - Ley 1474 del 2011 - Ley 190 de 1995

Handwritten signature