CONTRALORÍA
GENERAL DE SANTIAGO DE CALI

PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

Versión 1. Abril 2020

“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”

CONTRALORÍA GENERAL DE SANTIAGO DE CALI

MARÍA FERNANDA AYALA ZAPATA

Contralora 2020-2021

Equipo Directivo

Jefferson Andrés Nuñez Albán - Subcontralor
Edison Lucumí Lucumí – Secretario General
Jhon Jairo Medina Gaviria – Director Administrativo y Financiero
Wilmer Guerrero Penagos – Director Administrativo de Control Interno Disciplinario
Juan Carlos Montoya Montoya – Director Técnico ante el sector Central
Rodrigo Pérez Tigreros – Director Técnico ante el sector Salud
Luis Carlos Pimienta Robledo – Director Técnico ante el sector Educación
Melba Lorena Aguas Bastidas – Directora Técnica ante el sector Físico
María Victoria Montero González – Directora Técnica ante el sector Recursos Naturales y Aseo
Pablo Andrés Olarte Huguet – Director Técnico ante EMCALI EICE ESP
Campo Elías Quintero Navarrete - Director Operativo de Responsabilidad Fiscal
Jorge Eliécer Ruiz Correa – Jefe Oficina Asesora Jurídica
María Alejandra Sáenz Gómez– Jefe Oficina de Control Fiscal Participativo
Vanessa Londoño Londoño – Jefe Oficina Asesora de Planeación, Normalización y Calidad
Maritza del Carmen Quiñones Cortes – Jefe Oficina Auditoría y Control Interno
Carlos Alfonso Lozano Caicedo – Jefe Oficina de Informática
Yimy Dolcey Melo García – Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones
Silvia María Rosero Mina – Subdirectora Administrativa
Martha Carolina Nieto Nuñez - Subdirectora Operativa de Responsabilidad Fiscal
Urania López Jiménez - Subdirectora Operativa de Sanciones
Martha Cecilia Manzano Beltrán - Subdirectora Operativa de Cobro Coactivo

Equipo líder de la estrategia

María Alejandra Sáenz Gómez
Jefe Oficina de Control Fiscal Participativo
Amparo Pinto Zambrano
Auditor II Oficina de Control Fiscal Participativo
Jhon Jairo Medina Gaviria
Director Administrativo y Financiero
Diana Felicia Sánchez Parada
Gestión del conocimiento y la innovación

Corrección de estilo
María Alejandra Sáenz Gómez
Amparo Pinto Zambrano
Diana Felicia Sánchez Parada

Diseño y diagramación
Diana Felicia Sánchez Parada

Equipo Oficina de Control Fiscal Participativo
María Alejandra Sáenz Gómez
Amparo Pinto Zambrano
Nazly Julieth Ruíz Zúñiga
Diego Fernando Bedoya Lozada
Armando Ruíz
Oscar Castaño García
Diego Fernando Cardoza
Diana Carolina Daza Dávalos

Palabras clave: Protocolo, Atención, Servicio al ciudadano.

Contenido

PRESENTACIÓN 5
OBJETIVO 6
ALCANCE 6
DEFINICIONES Y SIGLAS 6
MARCO CONSTITUCIONAL Y NORMATIVO 10
GENERALIDADES DE LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN 12
Elementos comunes para todos los canales de servicio al ciudadano 12
Actitud de servicio al ciudadano 13
Lenguaje y comunicación 13
Respuesta negativa a solicitudes 14
Recomendaciones para la atención de personas alteradas 14
Situaciones que no deben presentarse 15
Deberes del servidor para la atención al ciudadano 15
Atributos del servicio 16
Tratamiento de datos personales y protección de la información 16
NIVELES DE ATENCIÓN DEL SERVICIO 17
Nivel Básico de Atención 17
Nivel de Especializado de Atención 18
Nivel Directivo de Atención 18
CANALES DE SERVICIO 18
Canal Presencial 19
Canal Escrito – Correspondencia – Ventanilla Única 19
Canal Telefónico 19
Canal Virtual 19
LINEAMIENTOS ESPECIALES PARA LA ATENCIÓN DE PQRSD 21
Términos de Respuesta 23
Derechos de Petición Verbal 23
PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA EL CANAL PRESENCIAL 24
Inicio de la atención- Ingreso a la Contraloría 25

Desarrollo de la atención 26
Finalización del servicio 28
Cuando el servicio debe prestarse por dependencia u otra entidad 28
PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL 29
PROTOCOLO PARA EL CANAL ESCRITO 32
Correspondencia 32
Correo electrónico 33
Buzón de sugerencias 34
PROTOCOLO PARA EL CANAL TELEFÓNICO 34
PROTOCOLO PARA EL CANAL VIRTUAL 37
Sistema de Información de Participación Ciudadana SIPAC 37
Redes Sociales 39
DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y DE LAS AUTORIDADES 40
SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO 41
CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO 41
BIBLIOGRAFÍA Y CIBERGRAFÍA 41

PRESENTACIÓN

La Constitución Política en sus artículos 2°, 123, 209 y 270 señala que la finalidad de la función pública es el servicio de la comunidad y que uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos, lo que entre otros, se debe materializar para el ciudadano en tener la posibilidad de acceder a la información y servicios que le permitirán ejercer estas potestades dentro del Estado Social de Derecho.[1]

El Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano establecido mediante el CONPES 3785 de 2013, integra los procesos internos con la capacidad que tienen las entidades para atender a los ciudadanos, estableciendo la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano que tiene como propósito facilitar el acceso de las personas al ejercicio de sus derechos, mediante la prestación de los servicios que, para el caso particular, la Contraloría General de Santiago de Cali, ofrece en sus sedes y a través de distintos canales de atención.

La prestación del servicio al ciudadano en la CGSS, se realiza bajo los principios de información completa y clara, igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas de sus usuarios. Las expectativas de los ciudadanos están fuertemente centradas en un servicio más ágil y eficiente, lo que necesariamente exige que se determinen los lineamientos, protocolos y parámetros de excelencia en el servicio que puedan ser implementados con enfoque de eficiencia [2].

Por lo anterior, este protocolo se ha construido basado en la relación: Ciudadano-Contraloría-Servidores, para generar confianza en la Ciudadanía y su participación activamente en el ejercicio del control fiscal, a través de estrategias encaminadas a la atención oportuna de los requerimientos ciudadanos por medio de los diferentes canales dispuestos para este fin.

Este protocolo es la herramienta que unifica los criterios de atención que deben ser aplicados por todos los servidores de la CGSC utilizarán de manera permanente en virtud del ejercicio de la misionalidad en el uso de los diferentes canales dispuestos por la Entidad.

[1] Decreto 2623 de 2009, Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
[2] CONPES 3785 de 2013,

OBJETIVO

Definir los lineamientos para la atención y servicio al ciudadano, a través de los canales de atención dispuestos por la Contraloría General de Santiago de Cali, fortaleciendo la gestión del servicio con enfoque diferencial e incluyente, para mejorar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos, en el ejercicio del control fiscal, desde el control social participativo.

ALCANCE

Los protocolos establecidos para la atención y servicio al ciudadano deben ser aplicados por todos los servidores y colaboradores de la Contraloría General de Santiago de Cali y partes interesadas, que contribuyan en la ejecución de la misión institucional, apropiando estos lineamientos dentro y fuera de la entidad, en contextos y canales de interacción o diálogo con la ciudadanía partes interesadas y grupos de interés,

DEFINICIONES Y SIGLAS

Se presentan términos y conceptos que contextualizan este protocolo facilitando su entendimiento, comprensión y aplicación.

Actitud: disposición de actuar, sentir y pensar en torno a una realidad particular y concreta. Se puede considerar como entusiasmo, positivismo, optimismo, persistencia, flexibilidad y búsqueda de la excelencia, entre otras.

Atención al ciudadano: disposición para escuchar y orientar al ciudadano en la atención de la petición que manifiesta ante la Entidad.

Atención diferencial: tratamiento para garantizar la accesibilidad de un servicio a poblaciones que se diferencian por sus condiciones o características de género, étnicas, de discapacidad, orientación sexual y ciclo vital.

Calidad: entendida como el impulso hacia la mejora permanente de la gestión, para satisfacer cabalmente las necesidades y expectativas de la ciudadanía con justicia, equidad, objetividad y eficiencia en el uso de los recursos públicos (Concepto de calidad en la gestión pública tomado de la Carta Iberoamericana de la Calidad).

Calidez: entorno propicio donde una persona o un grupo, ejercen sus

virtudes de manera amable y armoniosa para obtener momentos sucesivos de felicidad.

Canales de servicio: medios a través de los cuales los ciudadanos pueden formular Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias - PQRSD ante la Entidad.

Ciclo de Servicio: inicia en el momento en que un ciudadano tiene un contacto con la Entidad, esperando un servicio o producto y finaliza cuando el ciudadano considera que terminó de recibir el servicio que buscaba. Este puede volver a iniciar y encierra un sinnúmero de momentos de verdad.

Ciudadano: Persona natural o jurídica (pública y privada), nacional, residente o no en Colombia, como también la persona extranjera que permanezca, tenga domicilio en el país, o tenga contacto con alguna autoridad, y en general cualquier miembro de la comunidad sin importar el vínculo jurídico, que se relaciona o interactúa con el Estado a fin de ejercer sus derechos civiles y/o políticos y para cumplir con sus obligaciones.

CGSC: Contraloría General de Santiago de Cali.

Código de Integridad: guía de acción de los servidores y colaboradores que reúne los valores éticos de honestidad, respeto, compromiso, diligencia, justicia, solidaridad y lealtad, los cuales deben integrar su comportamiento por el hecho mismo de servir a la ciudadanía.

Competencia laboral: capacidad de una persona para desempeñar, en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad y resultados esperados en el sector público, las funciones inherentes a un empleo; esta capacidad está determinada por los conocimientos, destrezas, habilidades, valores, actitudes y aptitudes que debe poseer y demostrar el empleado público.

Denuncia: Aviso Verbal o escrito sobre los hechos o conductas con las que se pueda configurar un posible manejo irregular o eventual detrimento patrimonial de fondos o bienes públicos.

Derecho de Petición: Derecho y garantía constitucional que tiene toda persona para acudir ante las autoridades correspondientes y formular solicitudes respetuosas, bien sea en forma verbal o escrita, o pedir copias de documentos no sujetos a reserva, y obtener una pronta y completa respuesta de fondo en términos previstos en la ley, mediante comunicación expresa de la misma.

Información pública: es toda información que una entidad que maneja recursos públicos obtenga, adquiera o controle.

Información pública clasificada: información cuyo acceso público puede causar daño a los siguientes derechos: derecho a la intimidad,

derecho a la vida, salud o seguridad, o perjudicar los secretos comerciales, industriales y profesionales.

Información pública reservada: es aquella información cuyo acceso público puede ser denegado, en las siguientes circunstancias: la defensa y la seguridad nacional, la seguridad pública, las relaciones internacionales, la prevención investigación y persecución de los delitos y las faltas disciplinarias, el debido proceso y la igualdad de las partes en los procesos judiciales, la administración efectiva de la justicia, los derechos de la infancia y adolescencia, la estabilidad macroeconómica y financiera del país y la salud pública.

Integridad: Propiedad de exactitud y completitud.

Grupos de Interés: individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de las organizaciones públicas. Comprende, entre otros, instancias o espacios de participación ciudadana formales o informales. (Adaptado del documento "Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés, del DNP, 2014).

Grupos de valor: personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad.

Modelo Integrado de Planeación y Gestión "MIPG": Es una herramienta que simplifica e integra los sistemas de desarrollo administrativo y gestión de la calidad y los articula con el sistema de control interno, para hacer los procesos dentro de la entidad más sencillos y eficientes.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano "PAAC": plan que contempla la estrategia de lucha contra la corrupción que debe ser implementada por todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal.

Oferta: combinación de productos, servicios, información o experiencias que se ofrece a los ciudadanos para satisfacer una necesidad.

Oportunidad: atención de los tiempos establecidos por la ley y los procedimientos internos de la Entidad en la prestación de un servicio.

Participación: involucramiento de los ciudadanos y grupos de valor en las etapas de la gestión pública: planeación, ejecución, seguimiento y mejora.

Petición: solicitud respetuosa por motivos de interés general o particular que presenta un ciudadano a la Entidad, en los términos señalados en la Ley.

Protocolo de atención: documento que orienta la gestión del servidor en su proceso de atención a los ciudadanos logrando mayor efectividad en el uso de un canal específico.

PQRSD: peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

Queja: manifestación de inconformidad que se realiza en virtud de un hecho o situación irregular en el comportamiento de un servidor público, un particular que presta un servicio público o la negligencia en el actuar de una autoridad administrativa.

Radicación de comunicaciones oficiales: Procedimiento por medio del cual las entidades asignan un número consecutivo a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la ley.

Reclamo: manifestación de inconformidad acerca de la prestación de un servicio o la realización de un proceso.

Servicios: actividades que pueden identificarse aisladamente, esencialmente intangibles, que proporcionan satisfacción y que no se encuentran forzosamente ligadas a la venta de bienes.

Servicio al Ciudadano: conjunto de actividades dirigidas a ofrecer y entregar a los ciudadanos trámites y servicios (tangibles e intangibles) con calidad integral y accesibilidad; que aporten a sus objetivos generando satisfacción y memoria positiva de la Entidad.

SIPAC: Sistema de Información de Participación Ciudadana: herramienta informática que la Contraloría General de Santiago de Cali, que permite tener el manejo y el control de información de los requerimientos ciudadanos que la comunidad efectúa en este Organismo de Control a través de los diferentes canales con que cuenta, así como las actividades de promoción y divulgación que programa la entidad.

Trámite: conjunto de requisitos, pasos, o acciones reguladas por el Estado, dentro de un proceso misional, que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley.

Valor público: cambios sociales —observables y susceptibles de medición— que el Estado realiza como respuesta a las necesidades o demandas sociales establecidas mediante un proceso de legitimación democrática y, por tanto, con sentido para la ciudadanía. Esos cambios constituyen los resultados que el sector público busca alcanzar. (Tomado del documento “Modelo Abierto de Gestión para Resultados en el Sector Público” elaborado por el BID y el CLAD, 2007).

MARCO CONSTITUCIONAL Y NORMATIVO

La construcción del Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano se orienta bajo el siguiente normatividad:

Tabla 1. Normograma

NORMA	CONTENIDO
Constitución Política	Artículos 1, 2, 13, 20, 23, 74, Numeral 7 del artículo 150, Numerales 14-17 del artículo 189, Artículos 209, 210, 211.
Ley 42 de 1993	Sobre la organización del sistema de control fiscal financiero y los organismos que lo ejercen.
Ley 87 de 1993	Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.
Ley 134 de 1994	Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
Ley 594 de 2000	Ley general de archivos (artículo 27)
Ley 610 de 2000	Por la cual se establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías.
Ley 734 de 2002	Código Disciplinario Único.
Ley 850 de 2003	Ley de Veedurías Ciudadanas. Establece el derecho de estas organizaciones sociales a obtener información para ejercer vigilancia en la gestión pública.
Ley 909 de 2004	Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.
Ley 962 de 2005	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y Entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
Ley 982 de 2005	Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones.
Ley 1145 de 2007	Por medio de la cual se organiza el sistema nacional de discapacidad y se dictan otras disposiciones.
Ley 1275 de 2009	Por medio de la cual se establecen lineamientos de Política Pública Nacional para las personas que presentan enanismo y se dictan otras disposiciones.
Ley 1416 de 2010	Por medio de la cual se fortalece al ejercicio del control fiscal.
Ley 1437 de 2011 (CPACA)	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo". Con la excepción de los artículos del 13 al 33 que fueron declarados inexequibles.

NORMA	CONTENIDO
Ley 1474 de 2011	Por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
Ley 1581 de 2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
Ley 1712 de 2014	Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.
Ley 1755 de 2015	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Ley Estatutaria, 1757 de 2015	Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
Ley 2016 de 2020	Por la cual se adopta el código de integridad del servicio público colombiano y se dictan otras disposiciones.
Acto Legislativo 04 de septiembre 18 de 2019	Por medio del cual se reforma el Régimen de Control Fiscal.
Decreto Ley 2150 de 1995	Por el cual ordenan a las Entidades del Gobierno crear horarios extendidos de atención al público, no coincidentes con la jornada laboral común, para que la ciudadanía pueda cumplir sus obligaciones y adelantar los trámites frente a las mismas.
Decreto 1538 de 2005	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997 por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones.
Decreto 2623 del 2009	Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano
Decreto Ley 019 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
Decreto 2609 de 2012	Por el cual se reglamenta el Título V de la Ley 594 de 2000, parcialmente los artículos 58 y 59 de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones en materia de Gestión Documental para todas las Entidades del Estado.
Decreto 103 de 2015	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
Decreto 415 de 2016	Por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario del sector de la Función Pública, Decreto Número 1083 de 2015, en lo relacionado con la definición de los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones.
Decreto 1166 de 2016	Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

NORMA	CONTENIDO
Decreto 1499 de 2017	Por el cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
Decreto 815 de 2018	Por el cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Único Reglamentario del Sector de Función Pública, en lo relacionado con las competencias laborales generales para los empleos públicos de los distintos niveles jerárquicos
CONPES 3649 de 2010	Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
CONPES 3650 de 2010	Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea.
CONPES 3785 de 2013	Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio el Ciudadano.
NTC 6047	Accesibilidad al Medio Físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública. Requisitos.
Resolución 3564 de 2015 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública".
Resolución No. 0100.24.03.18.009 del 30 de agosto de 2018	Por medio de la cual adoptó el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, se reglamentaron las disposiciones relativas al sistema institucional de control interno y se creó el Comité Institucional de Coordinación de Control interno.

Fuente: Oficina de Control Fiscal Participativo

GENERALIDADES DE LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN

Para brindar un servicio de calidad es necesario que los servidores de Contraloría General de Santiago de Cali, tengan en cuenta los elementos de la relación Ciudadano-Contraloría-Servidores, por cuanto el servicio debe ser orientador, preciso, oportuno, confiable, de calidad y sobre todo que satisfaga la necesidad de quien acude a este organismo de control fiscal.

Elementos comunes para todos los canales de servicio al ciudadano

Se han establecido elementos comunes para los canales de servicio al ciudadano, así:

Actitud de servicio al ciudadano

La actitud es la disposición de ánimo de una persona, expresada mediante diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz o los gestos (Real Academia de la Lengua Española). Teniendo en cuenta este postulado, la Contraloría General de Santiago de Cali, promueve en sus servidores actitudes para que la experiencia resultante del encuentro: Ciudadanos-Contraloría-Servidores, sea satisfactoria, por cuanto la respuesta o solución para el ciudadano satisfaga su necesidad:

Ilustración 1. Actitud de servicio al ciudadano en la CGSC.

Fuente: Oficina de Control Fiscal Participativo

Lenguaje y comunicación

El trato hacia los ciudadanos forma parte importante del servicio, por lo tanto, los servidores de la CGSC, utilizan un lenguaje simple, claro, comprensible, libre de jergas y tecnicismos, de manera que la comunicación fluya en debida forma.

- El servidor al hablar con los ciudadanos utiliza un tono de voz amable, respetuoso, claro y sencillo; usando frases corteses como: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?” siempre son bien recibidas.
- Se evita el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas; en caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- Es necesario 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”, “Papi”, “Mami”, entre otros.
- Al dirigirse al ciudadano referirse con la palabra “Señor” o “Señora”.

- Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.
- Al atender ciudadanos con discapacidad, se usa la expresión “Personas con discapacidad”.

Respuesta negativa a solicitudes

Es posible que el ciudadano reciba una respuesta que no es la esperada, por lo tanto, 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.

Recomendaciones para la atención de personas alteradas

- Mantener actitud amigable y mirar a los ojos cuando es consulta presencial.
- Cuidar la postura evitando cruzar los brazos y acercarse demasiado.
- Dejar que el ciudadano se desahogue y no pedirle que se calme.
- Exigir respeto cordialmente.
- Hágale saber al ciudadano que lo escucha.
- Evitar tomar la situación como algo personal.
- Mantener el control.
- Cuidar el tono de la voz.
- Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”.
- Dar alternativas de solución, ciertas.
- Llamar al superior y cederle el manejo de la situación cuando el servidor público no puede hacerlo.

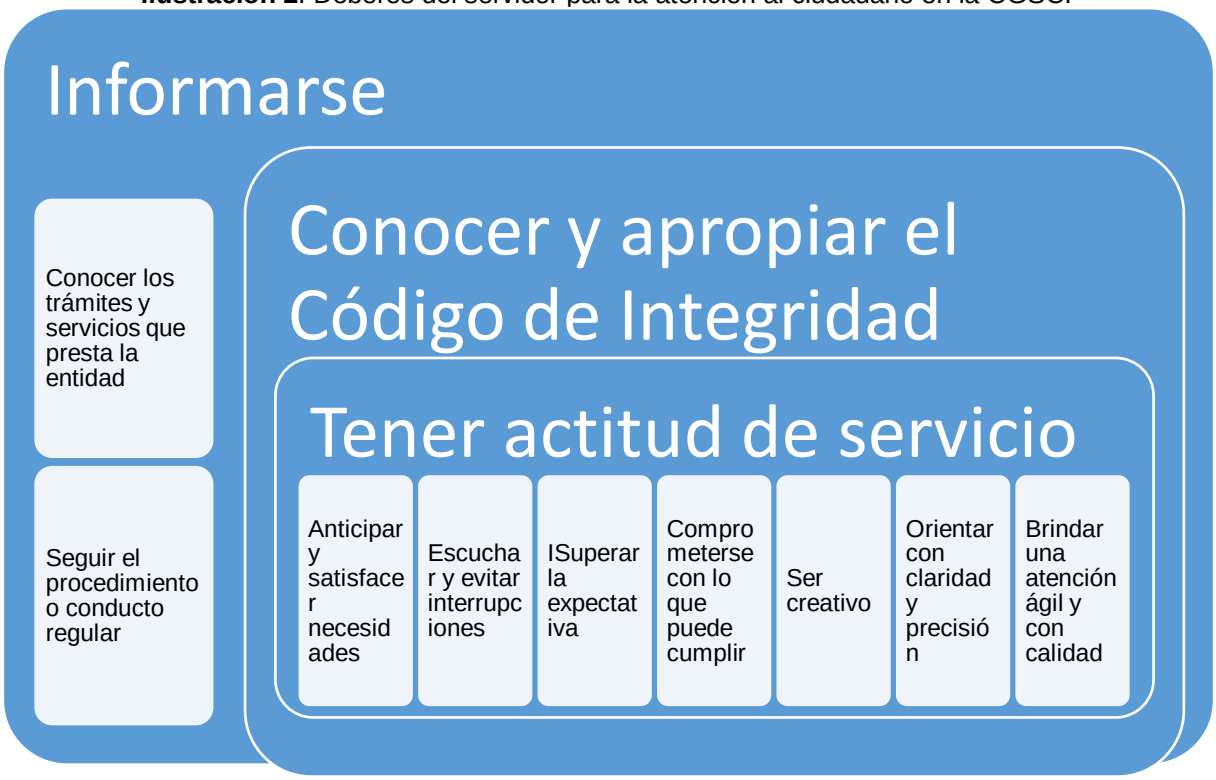
Situaciones que no deben presentarse

- Recibir pagos, regalos o dádivas por el servicio.
- Atender de manera altiva, desinteresada o condescendiente.
- Hacer esperar innecesariamente o sin explicar la demora.
- No tener información o conocimiento.
- El usuario se lleve una impresión negativa.

Deberes del servidor para la atención al ciudadano

Son deberes de los servidores de la Contraloría General de Santiago de Cali, en cuanto a la atención al ciudadano, los siguientes:

Ilustración 2. Deberes del servidor para la atención al ciudadano en la CGSC.



Fuente: Oficina de Control Fiscal Participativo

Atributos del servicio

El servicio de calidad en la CGSC, cumple con atributos relacionados con la expectativa del usuario respecto de la forma en que espera sea atendido por el servidor, así:

Ilustración 3. Atributos del servicio en la CGSC.

Accesible
- Dispone de diferentes canales de interacción con el ciudadano y se promueve su conocimiento y uso eficaz por parte de los mismos, de acuerdo con sus necesidades.

Amable
- Trato cortés, cálido y sincero.

Calidad
- Comprende las necesidades de los usuarios, escucha e interpreta bien sus necesidades.

Confiable
- Según lo previsto en las normas y con resultados certeros.

Efectivo
- Responde y es consecuente con la necesidad y/o la solicitud

Empático
- El servidor percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar.

Incluyente
- De calidad para todos los usuarios sin discriminación o distinción.

Oportuno
- El servicio es ágil y se presta en el tiempo establecido y en el momento requerido.

Respetuoso
- Reconoce las diferencias y respeta a todos por igual

Fuente: Oficina de Control Fiscal Participativo

Tratamiento de datos personales y protección de la información

La Contraloría General de Santiago de Cali, ha establecido la Política de tratamiento de datos para la gestión de la información personal que la Entidad ha incorporado en bases de datos, permitiendo a los titulares de la misma, conocerla actualizarla y solicitar su rectificación, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1581 de 2012.

NIVELES DE ATENCIÓN DEL SERVICIO

La Contraloría ha establecido niveles de servicio, de acuerdo con el grado de complejidad de los requerimientos y solicitudes de los usuarios a la entidad, con el fin de identificar las necesidades y expectativas frente a la información, para gestionar los recursos necesarios que garanticen la protección y promoción de los derechos y deberes de los ciudadanos, así como alcanzar la satisfacción de quienes acuden a la entidad.

Los niveles de servicio se aplican para todos los canales de servicio dispuestos por la entidad, así:

Ilustración 3. Niveles de atención del servicio en la CGSC.

Fuente: Oficina de Control Fiscal Participativo

Nivel Básico de Atención

En este nivel, se identifican y canalizan las expectativas y necesidades generales, por lo que se encarga de:

- Orientar en temas básicos y generales de la Contraloría y de las entidades con quienes interactúa.
- Entregar con claridad la información general de la Contraloría, incluida en la página web y aplicativos de consulta de información.
- Instruir sobre el tipo de documentos que se deben presentar para los diferentes trámites, recepción y direccionamiento de documentos.

Nivel de Especializado de Atención

En este nivel, se requiere de una competencia concreta de conocimiento de la CGSC, se requiere información específica, servicio o trámite en un ámbito concreto, por lo cual es canalizada de manera inicial por el primer nivel de servicio. A través de este nivel, los profesionales de cada dependencia de acuerdo con su formación profesional especializada dan respuesta a este tipo de solicitudes.

Nivel Directivo de Atención

Hace alusión a la atención proporcionada a los temas que estrictamente son de resorte del Despacho de la Contralora, Subcontralor, Secretario General, Directores Técnicos, Jefes de Oficina y los Subdirectores de la entidad.

CANALES DE SERVICIO

La Contraloría General de Santiago de Cali, ha dispuesto para el ciudadano y grupos de interés, diferentes canales en los cuales se podrá aplicar los tres niveles de atención:

Ilustración 4. Canales de atención del servicio en la CGSC.

Fuente: Oficina de Control Fiscal Participativo

Canal Presencial

Es el contacto personalizado entre los servidores de la Contraloría General de Santiago de Cali y los ciudadanos para atender sus solicitudes, así:

- Al acceden a las instalaciones físicas o a la Ventanilla Única ubicada en el Centro Administrativo CAM piso 7º, Torre Alcaldía o en las sedes ubicadas en el Edificio Fuente Versalles y el piso 16 de la Torre de Emcali.
- A través de los diferentes eventos y actividades de promoción como: audiencias ciudadanas, audiencias públicas, foros, capacitaciones, visitas fiscales entre otros.

Canal Escrito – Correspondencia – Ventanilla Única

Compuesto por el correo físico o postal, el correo electrónico institucional, el fax, el buzón de sugerencias y el formulario electrónico dispuesto en el portal web de la Contraloría. Correo Postal: CAM Torre Alcaldía piso 7º. Correo electrónico: participaciudadano@contraloriacali.gov.co

Canal Telefónico

Contacto verbal de los ciudadanos con los servidores públicos de la Entidad, a través de los medios telefónicos dispuestos para tal fin. (57) (2)6442000, Fax: (57) (2) 8856390, Línea gratuita: 018000 220098

Canal Virtual

Corresponde a la página web www.contraloriacali.gov.co, el correo electrónico, el SIPAC, como las redes sociales están dispuestas para fortalecer la imagen institucional de la entidad, relacionarse de una manera más ágil con el ciudadano y posicionar a la entidad.

Tabla 2. Descripción de canales de atención y servicio

Canal	Medio	Ubicación	Horario de Atención	Descripción
Atención Presencial	Atención personal	Centro Administrativo Municipal (CAM) Avenida 2 Norte #10 – 70 Piso 7 Edificio Torre EMCALI Piso 16 Avenida 2norte #10 – 70 Sede: Edificio Fuente de Versalles Avenida 5AN No. 20-08 Piso 5 y 7	Lunes a Jueves Mañana: 7:30 a.m. a 12:30 p.m. Tarde: 1:30 p.m. a 5:30 p.m. Viernes Mañana: 8:00 a.m. a 12:30 p.m. Tarde: 1:30 p.m. a 5:00 p.m.	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con servidores de acuerdo con la consulta, solicitud, queja y/o reclamo.

Canal	Medio	Ubicación	Horario de Atención	Descripción
Atención Telefónica	Línea Gratuita Nacional	Línea Gratuita: 01-8000-220098	Lunes a Jueves Mañana: 7:30 a.m. a 12:30 p.m. Tarde: 1:30 p.m. a 5:30 p.m. Viernes Mañana: 8:00 a.m. a 12:30 p.m. Tarde: 1:30 p.m. a 5:00 p.m.	Brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia de la CGSC
	Línea fija	PBX: (57)(2) 644-2000 Fax:(57)(2) 885 63 90		
Atención Virtual	Página Web Redes sociales	www.contraloriacali.gov.co	Disponibilidad 24 horas	Para radicar PQRSD en línea y estar pendiente de su trámite se accede con el link: http://www.contraloriacali.gov.co/sipac/
	Correo electrónico	contralor@contraloriacali.gov.co participaciudadano@contraloriacali.gov.co notificacionesjudiciales@contraloriacali.gov.co comunicaciones@contraloriacali.gov.co Responsabilidad Fiscal secretariacomun@contraloriacali.gov.co		Se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias, las cuales se integran al Sistema de Gestión Documental para los consecutivos, para la trazabilidad del trámite.
	Redes Sociales	Twitter @ContraloriaCali Facebook: Contraloría Cali Instagram: Contraloriacali	Disponibilidad 24 horas, los requerimientos solicitados se direccionan a la Página Web para su radicación y posterior trámite	Esta dispuesto para fortalecer la imagen institucional de la entidad, relacionarse de una manera más ágil con el ciudadano y posicionar a la entidad.
Atención Correspondencia – Ventanilla Única	Buzón de Sugerencias	Centro Administrativo Municipal (CAM) Avenida 2 Norte #10 – 70 Piso 7	Lunes a Jueves Mañana: 7:30 a.m. a 12:30 p.m. Tarde: 1:30 p.m. a 5:30 p.m. Viernes	Recibir periódicamente sugerencias de los funcionarios, servidores, ciudadanos y usuarios de la CGSC

Canal	Medio	Ubicación	Horario de Atención	Descripción
	Correo postal y certificado		Mañana: 8:00 a.m. a 12:30 p.m. Tarde: 1:30 p.m. a 5:00 p.m.	Recibe, radica y direcciona las comunicaciones que ingresan a la CGSC

Fuente: Oficina de Control Fiscal Participativo

LINEAMIENTOS ESPECIALES PARA LA ATENCIÓN DE PQRSD

Los servidores encargados de proyectar, tramitar o gestionar las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias deberán tener en cuenta los siguientes lineamientos especiales establecidos en la Ley 1755 de 2015.

Tabla 3. Atención PQRSD (Ley 1755 de 2015)

Situación	Procedimiento	Referencia Normativa
Atención prioritaria	Las peticiones que involucren el reconocimiento de un derecho fundamental; cuando esté en peligro inminente la vida o la integridad, sea presentada por un niño o un adolescente, o cuando sea presentada por un periodista en ejercicio de su profesión deberán tener un trámite preferencial	Art. 20 de la Ley 1755 de 2015
Se requiere ampliar términos para resolver la petición	Cuando de manera excepcional, el funcionario responsable de proyectar la respuesta evidencie que no es posible revolver la petición en los términos de ley, deberá informar de ésta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalando expresamente los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o sedará respuesta, plazo que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.	Parágrafo del Art. 14, Ley 1755 de 2015
Peticiones Incompletas	Si la petición radicada está incompleta o el peticionario debe efectuar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, el servidor público responsable de la respuesta deberá requerir al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación, para que la complete en el término de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el	Art. 17 de la Ley 1755 de 2015

Situación	Procedimiento	Referencia Normativa
	requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual. Vencidos los términos sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, el servidor público decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.	
Desistimiento expreso	Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.	Art. 18 de la Ley 1755 de 2015
La Contraloría no es competente de la solicitud	Cuando el servidor público evidencie que la entidad no es competente para tramitar la solicitud o dar respuesta a la petición, deberá dar traslado a la entidad competente y enviar copia del oficio remisorio al peticionario, dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción.	Art. 21 de la Ley 1755 de 2015
Cuando la petición viene trasladada de otra entidad	Cuando la petición recibida es traslada de otra entidad por competencia, los términos de ley comienza a contar a partir del día siguiente a la recepción de la petición en la Contraloría.	Art. 21 de la Ley 1755 de 2015
Petición Irrespetuosa	Cuando el peticionario radique una PQRSD irrespetuosa, será rechazada, de lo cual se informará por escrito al peticionario, previa aprobación del superior jerárquico inmediato.	Art. 19 de la Ley 1755 de 2015
Petición Oscura	Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.	Art. 19 de la Ley 1755 de 2015
Petición Reiterativa	Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.	Art. 19 de la Ley 1755 de 2015

Fuente: Oficina de Control Fiscal Participativo

Términos de Respuesta

Atendiendo lo establecido en el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias deberán tramitarse dentro de los siguientes términos:

Tabla 4. Términos de respuesta

Tipo de Petición	Término para Resolver	Referencia Normativa
Petición de interés general y/o particular	Dentro de los 15 días siguientes a su recepción	Art. 14 de la Ley 1755 de 2015
Petición de documentos y de información	Dentro de los 10 días siguientes a su recepción	Art. 14 de la Ley 1755 de 2015
Consultas	Dentro de los 30 días siguientes a su recepción	Art. 14 de la Ley 1755 de 2015
Petición entre autoridades	Dentro de los 10 días siguientes a su recepción	Art. 30 de la Ley 1755 de 2015
Quejas, reclamos y sugerencias	Dentro de los 15 días siguientes a su recepción	Ley 90 de 1995
Denuncias por actos de corrupción	Dentro de los 15 días siguientes a su recepción	Art. 14 de la Ley 1755 de 2015

Fuente: Oficina de Control Fiscal Participativo

Nota: Los términos de respuesta de los derechos de petición verbal son los mismos señalados anteriormente.

Derechos de Petición Verbal

De conformidad con la Ley 1437 del 2011, modificada en su artículo 15 por el artículo 1 de la Ley 1755 del 2015, el derecho de petición puede ser presentado no solo de manera escrita, sino también verbal.

Cuando el ciudadano realice la presentación del derecho de petición verbal, el funcionario que emita la respuesta deberá entregar una constancia al ciudadano, la cual se registrará en el Sistema de Gestión Documental Docunet por la Ventanilla Única, con el Formato dispuesto para tal fin.

En los casos en que el derecho de petición sea presentado de manera verbal, la entidad cuenta con los mismos términos señalados para el derecho de petición escrito, es decir quince (15) días hábiles para peticiones convencionales, diez (10) días hábiles para aquellas en las que se soliciten documentos o información y treinta (30) para aquellas en las cuales se eleva una consulta a las autoridades.

Si el derecho de petición verbal, se hace en un evento en el cual participa la entidad, se llenará el formato establecido para este fin, el cual deberá ser entregado al ciudadano en caso de requerirlo y radicado una vez el servidor tenga acceso al Sistema de Gestión Documental Docunet y la Ventanilla Única, para surtir el trámite correspondiente.

Si el objeto de la petición verbal es para denunciar un caso de corrupción, se le informa al usuario la posibilidad de que la interponga directamente en la página web.

En el evento en que la PQRSD sea anónima, se informará al ciudadano que podrá hacer seguimiento con el radicado correspondiente y la respuesta se publicará en la página web para su conocimiento, en los términos establecidos por la Ley.

No será necesario dejar constancia, ni radicar el derecho de petición de información cuando la respuesta al ciudadano consista en una simple orientación del servidor público, acerca del lugar al que aquel puede dirigirse para obtener la información solicitada.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA EL CANAL PRESENCIAL

La atención presencial, es la acción mediante la cual el ciudadano establece una interacción física y directa con el servidor público para solicitar información, trámites y servicios, orientación y asistencia relacionada con el quehacer de la Contraloría y el Estado. Por lo anterior es importante tener conocimiento de las características y necesidades de los grupos de interés presentes en Santiago de Cali. Para la atención en este canal, los servidores de la CGSC, deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- **Presentación personal**: este aspecto influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la entidad. El servidor debe tener visible su identificación (carné) y cuidar de su presentación personal.
- **Comportamiento:** denotan capacitación, entrenamiento y cultura. Acciones como comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, maquillarse, arreglarse las uñas, hablar por celular, chatear o interactuar con los compañeros al momento de atender a un ciudadano se consideran comportamientos indeseables que generarán una percepción negativa de la entidad e impedirán que se cumpla con el propósito de atender los requerimientos de los interesados.

- **Expresividad en el rostro:** se recomienda mirar al interlocutor a los ojos para demostrar interés y mantener gestos y posturas que evidencien educación, amabilidad y cortesía.
- **La voz y el lenguaje:** la modulación debe adaptarse a las diferentes situaciones. Para que la información sea comprensible para el solicitante, la vocalización y el lenguaje deben ser claros para que el mensaje sea entendible.
- **La postura:** la postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y se piensa; se recomienda evitar las posturas rígidas, forzadas, escurridas o desgarbadas.
- **Puesto de trabajo:** debe estar ordenado y limpio, sin elementos ajenos a la labor profesional desempeñada, para evitar distracción y malestar.

Es importante saludar al ciudadano cuando llegue al puesto de trabajo sin esperar a que sea él quien salude primero.
En caso de requerir salir del puesto de trabajo por un corto periodo de tiempo, asegurarse de suplir la ausencia.

Inicio de la atención- Ingreso a la Contraloría

La experiencia de servicio inicia desde el momento en que el ciudadano se acerca a la entidad, continúa en el desarrollo de la atención y termina en la evaluación del servicio.

Atención por parte de los guardias de seguridad y servidores de la Ventanilla Única:

- Saludar amablemente diciendo: *"Bienvenido/a, mi nombre es (nombre y apellido...), ¿qué servicio solicita?... ¿Trae usted computador, tableta o similares?... Por favor, diligencie el siguiente formato de ingreso y diríjase a ...".*
- Llamar a la dependencia para anunciar el ingreso del ciudadano, y en lo posible, obtener el nombre del servidor que lo atenderá para comunicarlo al visitante.
- Solicitar los datos básicos de la persona que ingresa a la Entidad para realizar el registro de ingreso.
- Tener el listado de extensiones a la mano.
- Tener disponibles el sistema para diligenciar el ingreso de personas y los formatos para el registro de computadores, tabletas o elementos similares.
- Orientar al ciudadano hacia el área que debe dirigirse para ser atendido.

Dependiendo de la afluencia de público, la persona encargada de la Ventanilla única, se considerará atención prioritaria los casos de:

- Mujeres embarazadas.
- Usuarios con una condición particular, que eventualmente le impidiera desarrollar su derecho plenamente.
- Menores de edad.
- Adulto mayor.

A los anteriores, se le dará **Atención Prioritaria**, y se le concederán los elementos y recursos físicos para que su estadía sea agradable, la atención prioritaria y su forma de ejecutarla se desarrolla en el protocolo de atención preferencial de la Contraloría General de Santiago de Cali.

Desarrollo de la atención

La atención del servidor de la CGSC, se deberá ejecutar acorde con las siguientes políticas y recomendaciones, a saber:

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 General de Santiago de Cali", "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".
- Si es posible por parte del colaborador resolver la consulta del usuario, , luego de resuelta la consulta, verificar si fue entendida por el usuario y/o preguntar si le puede colaborar en algo adicional.
- Si no es posible por parte del colaborador resolver la consulta del usuario, se le deberá indicar que espere en el lobby, mientras se ubica al colaborador idóneo que lo puede ayudar con el requerimiento que tiene.
- El funcionario que generó el primer contacto hará también la gestión con el funcionario competente que pueda resolver la solicitud del ciudadano.

Durante la atención:

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

- Si el servidor público tiene que retirarse del puesto de trabajo, debe informarle con antelación al ciudadano la razón del retiro, el tiempo aproximado y deberá –en los casos que sea necesario- llevarlo a otro servidor que pueda acompañarlo en su ausencia. Al regresar decirle: *"Gracias por esperar".*
- En caso de que el trámite de la solicitud implique más tiempo del esperado, el colaborador deberá explicar tal situación al usuario, dejando abierta la posibilidad de enviar la respuesta a un correo electrónico. A manera de ejemplo, se propone el siguiente texto:

"…Agradezco me disculpe la tardanza en la resolución de su consulta, pero estamos trabajando para entregar la información actualizada, si usted está de acuerdo, le remitiremos la respuesta correspondiente a un correo electrónico…"

- Si el usuario considera pertinente establecer de forma presencial y verbal una **PQRSD**, el servidor público y/o contratista, deberá radicar en el Docunet – SIPAC, la visita o la llamada del ciudadano, garantizando la recolección de toda la información que solicita el sistema.

- Recibida la PQRSD de forma verbal, se le deberá dar trámite de acuerdo con el procedimiento establecido para tal fin.

- En el caso en el que la atención haya sido brindada a un menor de edad, se debe verificar que no salga solo de la CGSC, o que haya alguien mayor responsable encargado del niño/niña/joven.

- En caso de que la atención haya sido brindada a una persona discapacitada, que no pueda valerse por sí misma, verificar si tiene acompañante o requiere de un apoyo adicional que pueda ser gestionado por la entidad.

- Siempre propender por la seguridad de los usuarios.

- Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata y requiere de un mayor análisis, el servidor público debe:

- 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 y cómo dejar constancia de su solicitud en el Sistema de Gestión Documental Docunet - SIPAC, así como la manera de hacerle seguimiento a la misma (cuando aplique).

- De ser necesario, elevar una solicitud por escrito o aportar nueva documentación, indicarle esta circunstancia e ilustrarlo sobre la forma en la cual se debe realizar el requerimiento o adjuntar los soportes a que haya lugar.

Retiro del puesto de trabajo:
Si el servidor público 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".

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 "Sr." O "Sra." Revisar, si es del caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.

Invitar al ciudadano a diligenciar la encuesta de satisfacción que le llegará por el correo electrónico que registró al momento de la atención y/o requerimiento.

Dar información al ciudadano con base en los documentos oficiales de la Entidad, que contengan los requisitos para los trámites o servicios, las formas de presentar la documentación y los procedimientos establecidos para ello, si lo requiere.

Cuando la 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.

Cuando el servicio debe prestarse por dependencia u otra entidad

Si la solicitud no puede ser resuelta por la Contraloría, el servidor público debe:

- Explicarle al ciudadano por qué debe remitirlo a otra dependencia o entidad.
- Si es en otra dependencia, indicarle a donde debe dirigirse y poner en conocimiento del servidor que debe atender al ciudadano remitido, el asunto y el nombre del ciudadano.
- Si el servicio debe prestarlo otra entidad, darle por escrito la dirección a la cual debe acudir, el horario de atención, los documentos que debe presentar y, si es posible, nombre del servidor que lo atenderá

PROTOCOLO DE 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. Todas las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Denuncias de los usuarios que hacen parte de la atención preferencial pueden hacerse por cualquiera de los canales dispuestos por la Contraloría.

La atención del servidor de la Contraloría General de Santiago de Cali, se desarrollará de la siguiente manera:

Para **los adultos mayores o mujeres embarazadas**, una vez entran en contacto, el servidor público, 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 usuarios, hay que escucharlos atentamente y otorgar tratamiento reservado a la solicitud. En ningún momento se deberá manifestar incredulidad sobre lo que diga, ni llamarlo chiquito, mijito, entre otros. 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) mostrar interés como reconocimiento al derecho que tienen a recibir atención y asistencia, escucharlos atentamente y orientarlos 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,

la entidad no cuenta con intérprete, solicitar apoyo de dicha persona o de un acompañante que hable español.

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:

- 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, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
- Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- 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 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.

Para la **atención a personas ciegas, baja visión o con alguna discapacidad visual** no se deberán halar de la ropa o del brazo. Es importante que durante todo el tiempo de la atención se les mantenga informados de todas las actividades que se vienen realizando para responder a su solicitud. Para la atención será importante:

Orientar al ciudadano 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 movilizarse de un punto a otro, se deberá posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios para guiarlo con seguridad.

Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son, si por algún motivo el servidor público 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.

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 hacer críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor, confirmando que la información dada por el mismo ha sido comprendida y teniendo en cuenta sus opiniones y sentimientos.

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 correspondientes.

Nota. En el caso en el que se realicen peticiones verbales en otra lengua nativa, dialecto oficial o idioma extranjero, condición física especial como sorda o ceguera total y la CGSC, no cuente con los medios idóneos, personal capacitado, traductor o cualquiera que pueda de manera inmediata resolver la necesidad, la entidad dejará constancia de este hecho y grabará el derecho de petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, que le permita posteriormente, proceder a su traducción y respuesta. (Decreto 1166 de 2016).

PROTOCOLO PARA EL CANAL ESCRITO

Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, correo electrónico y formulario de PQRSD, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. Los buzones de sugerencias también hacen parte de este canal.

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.

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 del Departamento o va dirigido a otra entidad, en el menor tiempo posible informárselo al ciudadano.

Correo electrónico

Recomendaciones generales

- El servidor público 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.
- Se podrá dar respuesta a las peticiones que ingresaron a la CGSC, por cualquier canal, a través del correo electrónico institucional. Cuando un usuario realice una petición a su correo electrónico institucional deberá radicarlo en la ventanilla única.
- 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 escribir líneas de más de 80 caracteres. Muchos monitores no permiten ver más en la pantalla.
- Evite el uso 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 servidor público 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.

Buzón de sugerencias

- Revisar la disponibilidad de formatos a disposición de los ciudadanos.
- Abrir dos (2) veces por semana el buzón de sugerencias.
- Extraer los formatos diligenciados y remitirlos a la Ventanilla Única para que sean radicados.
- Dirigir al área correspondiente, la sugerencia presentada y dar respuesta oportuna y dentro de los términos establecidos por la entidad, en coordinación con la dependencia que pudiera estar involucrada, según las directrices de la entidad.

PROTOCOLO PARA EL CANAL TELEFÓNICO

La Contraloría, ha dispuesto este canal, de Contacto verbal de los ciudadanos con los servidores públicos de la Entidad, a través de los medios telefónicos dispuestos para tal fin. (57) (2)6442000, Fax: (57) (2) 8856390, Línea gratuita: 018000 220098

Recomendaciones generales

- Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- Conteste la extensión, así no sea la suya, recuerde que si alguien llama es porque necesita un servicio.
- Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz.
- Si no se cuenta con diadema, sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tomar mensaje o buscar la información requerida por el ciudadano.

- Saber usar todas las funciones del teléfono.
- Disponer de un listado de los números importantes de la entidad.
- 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, diadema) y los documentos para la atención estén disponibles.
- Conocer las novedades del servicio mientras se estuvo fuera de turno.
- 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 antes del tercer timbre.
- 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 necesita el ciudadano, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia del servidor.
- 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 servidor, 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 termino 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 servidor público, informarle y comprobar si la llamada fue devuelta.
- Recordar que el contacto inicial es siempre la cara de la entidad.

PROTOCOLO PARA EL CANAL VIRTUAL

Corresponde a la página web www.contraloriacali.gov.co, el correo electrónico, el SIPAC, como las redes sociales están dispuestas para fortalecer la imagen institucional de la entidad, relacionarse de una manera más ágil con el ciudadano y posicionar a la entidad.

Recomendaciones generales

Los ciudadanos necesitan información oportuna, clara y completa. Por tanto, los servidores públicos y responsables de la atención 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 durante su turno.
- 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 o servidor empleando el pronombre de segunda persona.

Se ha dispuesto distintos canales de comunicación para garantizar la presentación de denuncias, peticiones, quejas y reclamos sin que sea necesario que los ciudadanos tengan que hacerse presentes en la entidad para que las mismas sean recibidas, radicadas o tramitadas.

Sistema de Información de Participación Ciudadana SIPAC

Para ello en cumplimiento del art.76 de la Ley 1474 de 2011 el peticionario puede presentar y consultar (a partir del 1 de Enero de 2017) el estado de sus peticiones, quejas o denuncias radicados, ingresando a través del Sitio web de la Contraloría General de Santiago de Cali www.contraloriacali.gov.co a través del SIPAC.

EL SIPAC es la herramienta interna que permite a la CGSC registrar las peticiones radicadas en la entidad, asignar su atención a los funcionarios de la Oficina de Control Fiscal Participativo y/o a las direcciones técnicas. Así mismo, permite controlar la gestión adelantada por cada una de ellas y generar datos estadísticos sobre los resultados que son utilizados en los informes de gestión que se pueden consultar en la página web de la CGSC.

El Aplicativo SIPAC WEB, es el recurso de gestión tecnológica de la información con que cuenta la CGSC para tramitar las peticiones que presentan los ciudadanos. El aplicativo se encuentra alojado en la página de la entidad y a él se puede acceder vía internet, cualquier día de la semana.

El requerimiento ingresado a través de la página Web se re-direcciona al correo participaciudadano@contraloriacali.gov.co así mismo el peticionario puede enviarlo directamente al Email referido.
Se asigna el número de Requerimiento, se informa vía Email al ciudadano indicándole que en la página Web de la CGSC puede consultar el estado y las actuaciones adelantadas.

Redes Sociales

Las redes sociales, son empleadas como canales de comunicación para transmitir información de manera permanente y promover la participación en temas de opinión. La administración de las Redes Sociales de la Contraloría General de Santiago de Cali, es competencia de la Oficina de Comunicaciones.

Las inquietudes que los ciudadanos expresan por las redes sociales deben ser manejadas de la siguiente forma:

• Cuando el tipo de requerimiento lo permita dar respuesta inmediata al ciudadano por el mismo medio.

• En otros casos más complejos o específicos, remitir al ciudadano un mensaje indicando el correo electrónico participaciudadano@contraloriacali.gov.co o el vínculo del SIPAC indicándole que amplíe su solicitud e información personal, para garantizar una respuesta oportuna.

Se cuenta con las siguientes Redes Sociales, para facilitar la comunicación con la ciudadanía:

Twitter: @ContraloriaCali
Facebook: contraloríageneraldecali
Instagram:contraloriacali

DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y DE 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.
- 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 servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.

Deberes de los ciudadanos

- Cumplir la Constitución Política y las leyes
- Obrar de acuerdo con el 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.

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Con el propósito de tener herramientas de mejora continua para la prestación del servicio y la atención a los ciudadanos, así como para la identificación de necesidades que conlleven a optimizar el modelo de servicio y atención es indispensable contar con la evaluación de satisfacción. Por lo anterior, la Oficina de Control Fiscal Participativo y la Oficina de Comunicaciones, tienen la responsabilidad de establecer los lineamientos que permitan realizar la evaluación de satisfacción de la población objeto de atención de la Entidad, en el marco del Modelo Integrado de planeación y Gestión. La evaluación debe realizarse de forma estandarizada y periódica con instrumentos que se aplicarán según el canal de atención.

CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

A través de este documento la CGSC señala de manera precisa:

- Los derechos que garantizan a todos los ciudadanos que presenten cualquiera de las modalidades del derecho de petición.
- Los horarios de atención, las direcciones donde se atiende, las líneas telefónicas y los correos electrónicos habilitados para la atención de ciudadanos.
- La manera de acceder al aplicativo SIPAC a través de la página web de la entidad para la presentación de las diferentes modalidades del derecho de petición.

BIBLIOGRAFÍA Y CIBERGRAFÍA

Glosario versión 3. Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Noviembre 2019.

Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional. Versión 3. Diciembre 2019.

Protocolos de servicio al ciudadano versión 5. Departamento Administrativo de la Función Pública, Bogotá. Octubre de 2017.

https://www.dnp.gov.co/atencion-al-ciudadano/Paginas/Protocolos-de-Servicio-al-Ciudadano.aspx.

https://www.funcionpublica.gov.co/eva/admon/files/empresas/ZW1wcmVzYV83Ng==/archivos/PAAC-47-57.pdf