

# Protocolo de Servicio al Ciudadano



<b>PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>			
<b>PROCESO:</b>	PLANEACIÓN INTEGRAL		
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	SERVICIO AL CIUDADANO		
<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>VERSIÓN:</b>	<b>PÁGINA:</b>
19/07/2024	PI24-PRT01	2	1 de 42

**CONTENIDO**

PRESENTACIÓN .....	3
1. OBJETIVOS .....	4
2. ALCANCE .....	4
3. ASPECTOS GENERALES DEL SERVICIO AL CIUDADANO .....	4
3.1 Atributos del buen servicio .....	5
3.2. Referente al lenguaje ya sea verbal o escrito .....	9
3.3. Ciclo de atención .....	10
3.3.1 Consideraciones previas a la prestación del servicio.....	10
3.3.2. Consideraciones durante la prestación del servicio .....	11
3.4. Protocolo General de Atención .....	11
4. CANALES DE SERVICIO .....	12
4.1.1. Atención Presencial .....	14
4.1.2. Grupo de Servicio al Ciudadano.....	15
4.1.3. Atención Preferencial.....	16
4.1.3.1. Adultos mayores y mujeres gestantes .....	16
4.1.3.2. Atención a niños, niñas y adolescentes .....	17
4.1.3.3. Personas en situación de vulnerabilidad .....	17
4.1.3.4. Grupos étnicos minoritarios .....	18
4.1.3.5. Personas en condición de discapacidad .....	18
4.1.3.5.1. Discapacidad Visual .....	19
4.1.3.5.2. Discapacidad auditiva, sordera o personas hipoacúsicas.....	20
4.1.3.5.3. Atención a personas con sordoceguera.....	20
4.1.3.5.4. Atención a personas con discapacidad física o motora.....	21
4.1.3.5.5. Atención a personas con discapacidad cognitiva .....	21
4.1.3.5.6. Atención a personas con discapacidad mental.....	21
4.1.3.6. Atención a personas de talla baja .....	21

<b>PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>			
<b>PROCESO:</b>	PLANEACIÓN INTEGRAL		
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	SERVICIO AL CIUDADANO		
<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>VERSIÓN:</b>	<b>PÁGINA:</b>
19/07/2024	PI24-PRT01	2	1 de 42

4.1.4. Recepción.....	22
4.1.4.1. Registro de Ingreso .....	22
4.1.4.2. Ingreso de visitantes VIP.....	25
4.2. Canal Escrito.....	26
4.2.1. Atención por Correspondencia.....	26
4.2.2. Buzones de Sugerencias PQRSD .....	26
4.3. Canal Telefónico .....	28
4.3.1. CHAT Institucional .....	29
4.4. Canal Virtual.....	30
4.4.1. Aplicativo página web, link PQRSD.....	30
4.4.2. Correo Electrónico.....	30
4.4.3. Redes Sociales .....	32
4.4.4. APP móvil .....	32
5. RETROALIMENTACIÓN FINAL CON EL CIUDADANO .....	32
5.1. Nivel de satisfacción del ciudadano.....	33
6. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS .....	35
6.1. Derechos de los ciudadanos .....	35
6.2. Deberes de los ciudadanos.....	36
7. GLOSARIO .....	36

<b>PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>			
<b>PROCESO:</b>	PLANEACIÓN INTEGRAL		
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	SERVICIO AL CIUDADANO		
<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>VERSIÓN:</b>	<b>PÁGINA:</b>
19/07/2024	PI24-PRT01	2	1 de 42

## PRESENTACIÓN

El Protocolo de Servicio al Ciudadano es un documento que contiene pautas de comportamiento y de asistencia que deben cumplir los servidores y colaboradores públicos al interactuar con los ciudadanos.

Dentro de los fines del Estado, se encuentra servir a la comunidad, razón por la cual la implementación de este protocolo trasciende a la atención oportuna y con calidad a los requerimientos de los ciudadanos.

Mediante el documento Conpes 3785 de 2013, el servicio al ciudadano se convirtió en una política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano que busca mejorar la efectividad, colaboración y eficiencia de las entidades públicas para garantizar a los ciudadanos el acceso efectivo, oportuno y de calidad a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado.

Este documento se constituye en una herramienta para establecer el Protocolo de Servicio al Ciudadano en la Unidad Administrativa Especial Contaduría General de la Nación (CGN), donde se exponen los lineamientos que permiten tramitar y dar respuesta oportuna a los requerimientos presentados por los ciudadanos, mediante la unificación del tratamiento del servicio brindado a través de los diferentes canales que ha dispuesto la entidad.

Este Protocolo tiene como fin fortalecer una cultura de servicio y contribuir a mejorar la gestión, basándose en la estandarización y mejora continua de la calidad en el Servicio al Ciudadano.

Este documento es una ayuda en la formación de los servidores y colaboradores públicos para desarrollar una atención de calidad. También es una guía ante aquellas situaciones en las que los profesionales no saben bien cómo actuar o en las que los resultados no han sido los esperados. Tiene la finalidad de evitar la improvisación, proyectar la seguridad de que se está actuando correctamente y garantizar la satisfacción del ciudadano.

<b>PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>			
<b>PROCESO:</b>	PLANEACIÓN INTEGRAL		
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	SERVICIO AL CIUDADANO		
<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>VERSIÓN:</b>	<b>PÁGINA:</b>
19/07/2024	PI24-PRT01	2	1 de 42

La aplicación de los protocolos de servicio debe ser obligatorios en los canales de información y en las interacciones que se tenga con la ciudadanía a través del medio escrito, presencial, virtual o telefónico, con la intención de que, por medio de un nuevo enfoque sobre las relaciones entre los servidores, colaboradores públicos y ciudadanía, los parámetros de servicio se hagan cada vez más incluyentes, informados, eficaces, igualitarios y satisfactorios de las relaciones Estado – ciudadano.

## 1. OBJETIVOS

Establecer los lineamientos generales que deben manifestarse en todas las relaciones de los servidores y colaboradores públicos con los usuarios o ciudadanos.

Instituir los principios básicos de atención que deben ser replicados en todos los procesos institucionales para garantizar integralmente la prestación de un adecuado servicio a través de los diferentes canales de atención: presencial, escrito, telefónico y virtual.

## 2. ALCANCE

Generar los mecanismos adecuados para garantizar una atención integral al ciudadano, según las disposiciones normativas que tenga como eje central el servicio al ciudadano y la eficiencia administrativa.

## 3. ASPECTOS GENERALES DEL SERVICIO AL CIUDADANO

La calidad y oportunidad del servicio al ciudadano es el insumo fundamental que permite la toma de decisiones para la mejora continua, de acuerdo con los resultados de su medición.

El Protocolo de Servicio al Ciudadano en la Contaduría General de la Nación es una herramienta que contribuirá a la mejora del servicio al ciudadano, buscando generar mayor confianza y satisfacción al mismo.

Es importante considerar los atributos del buen servicio y la totalidad del ciclo de atención, para obtener una mayor eficiencia en la prestación del servicio y una mejor

<b>PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>			
<b>PROCESO:</b>	PLANEACIÓN INTEGRAL		
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	SERVICIO AL CIUDADANO		
<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>VERSIÓN:</b>	<b>PÁGINA:</b>
19/07/2024	PI24-PRT01	2	1 de 42

percepción de calidad por parte de los ciudadanos.

### 3.1 Atributos del buen servicio

El servicio en la CGN cumple con ciertos atributos que se relacionan con la expectativa que tiene el ciudadano o usuario frente al servicio que necesita.

<b>Respeto amabilidad</b> y	Calidez en el trato y priorización de la atención al ciudadano.
<b>Eficacia eficiencia</b> y	Servicio prestado con exactitud en la información, calidad en el servicio y de forma oportuna.
<b>Transparencia</b>	Mecanismo para facilitar la comunicación con un lenguaje claro, sencillo y comprensible a los ciudadanos para brindar una atención oportuna y veraz, en pro de la satisfacción de las necesidades y las expectativas.
<b>Empatía</b>	Actitud del servidor que percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar.
<b>Inclusión</b>	Tener en cuenta a todos los ciudadanos sin distinciones ni discriminaciones.



<b>PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>			
<b>PROCESO:</b>	PLANEACIÓN INTEGRAL		
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	SERVICIO AL CIUDADANO		
<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>VERSIÓN:</b>	<b>PÁGINA:</b>
19/07/2024	PI24-PRT01	2	1 de 42

**Calidad**

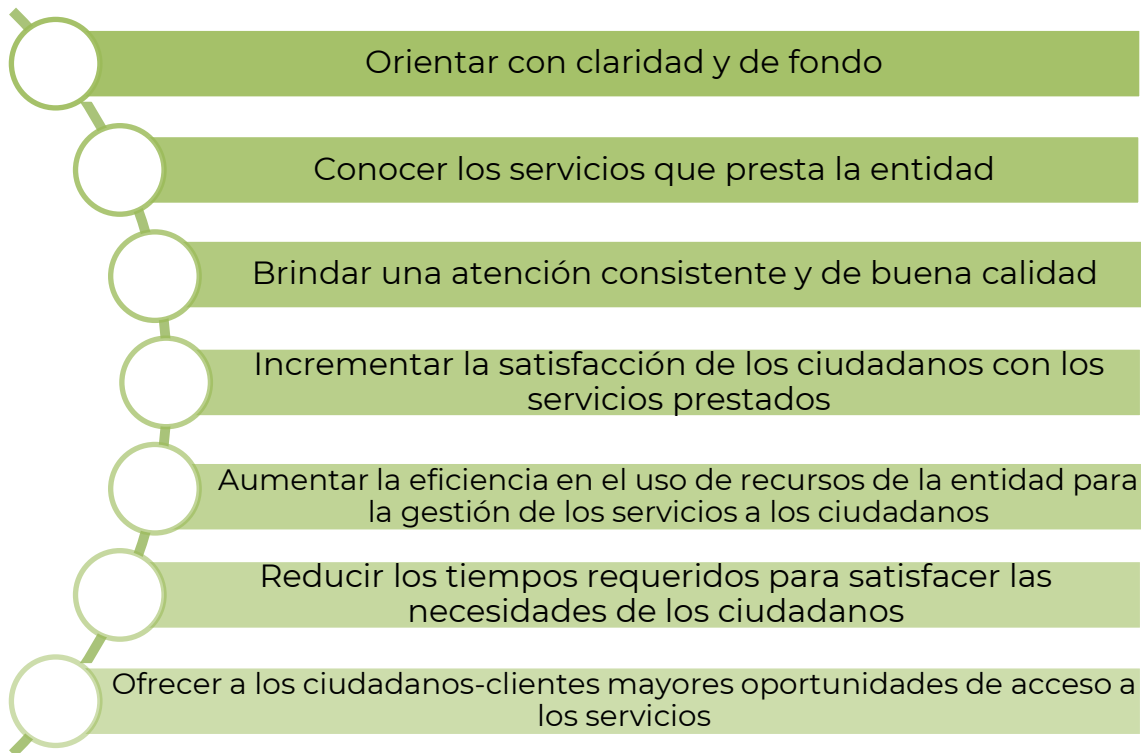
Buen servicio que va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano porque satisface a quien lo recibe. Esto supone comprender las necesidades de los usuarios, lo que a su vez exige escuchar al ciudadano e interpretar bien sus necesidades.

**Oportunidad**

Servicio brindado en el momento adecuado y cumpliendo los términos acordados con el usuario.

La CGN está comprometida en reconocer los derechos ciudadanos y generar confianza al garantizar la atención integral del ciudadano o usuarios, por lo cual los servidores y colaboradores públicos deben:

PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO			
<b>PROCESO:</b>	PLANEACIÓN INTEGRAL		
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	SERVICIO AL CIUDADANO		
<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>VERSIÓN:</b>	<b>PÁGINA:</b>
19/07/2024	PI24-PRT01	2	1 de 42



Es importante resaltar que un servidor o colaborador público en ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio prestado al ciudadano. Hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.

De acuerdo con la normativa vigente<sup>1</sup>, “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas”; sin embargo, en muchas ocasiones llegan a las entidades, públicos ciudadanos **de difícil manejo**, inconformes, confundidos, ofuscados, debido, a veces, a desinformación. En estos casos, se recomienda para los servidores y colaboradores públicos hacer lo siguiente:

<sup>1</sup> artículo 13 de la Ley 1437 de 2011; Ley 1755 de 2015



<b>PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>			
<b>PROCESO:</b>	PLANEACIÓN INTEGRAL		
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	SERVICIO AL CIUDADANO		
<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>VERSIÓN:</b>	<b>PÁGINA:</b>
19/07/2024	PI24-PRT01	2	1 de 42

Mantener una actitud calmada y amigable, no mostrarse agresivo verbalmente, gestualmente ni con la postura corporal.

Escuchar las necesidades atentamente, no interrumpir ni entablar una discusión.

No tomar la situación como algo personal.

Cuidar el tono de la voz.

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.

Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.

No siempre se puede dar al ciudadano la respuesta que él espera; sin embargo, esta no podrá ser reservada o limitada sino por disposición constitucional o legal. Por lo cual, cuando se niegue una solicitud, las razones por las cuales no se puede responder dicha solicitud deben ser fundamentadas.

Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano solicita, 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.







<b>PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>			
<b>PROCESO:</b>	PLANEACIÓN INTEGRAL		
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	SERVICIO AL CIUDADANO		
<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>VERSIÓN:</b>	<b>PÁGINA:</b>
19/07/2024	PI24-PRT01	2	1 de 42

### 3.2. Referente al lenguaje ya sea verbal o escrito del servidor o colaborador público

El principal elemento para comunicar un mensaje en lenguaje claro consiste en pensar en la audiencia a la que se le transmitirá.

Es importante conocer las características del receptor para identificar, entre otros aspectos, cuáles son sus intereses, necesidades, expectativas y nivel de conocimiento; así como saber qué deben hacer los ciudadanos con la información que reciban.

Entre otras, se debe tener en cuenta lo siguiente:

-  Ser respetuoso, claro y sencillo; es importante evitar el uso de términos técnicos o legales, así como hacer referencia a procesos internos o numerales de políticas, memorandos, normas y otros similares.
-  Mantener la cordialidad en la comunicación en todo momento y conservar las normas aceptadas de cortesía como saludar, agradecer y despedirse.
-  Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla, siempre se debe aclarar su significado.
-  Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como: "Mi amor", "Corazón", etc.
-  Dirigirse al ciudadano usando las formas "señor", "señora".
-  Evitar respuestas cortantes del tipo "sí" y "no", ya que se pueden interpretar como frías y afanadas.

Además, es importante retroalimentar el comportamiento del ciudadano; para esto, es necesario ofrecer mecanismos de apoyo ante las inquietudes de los ciudadanos - clientes, así como instrucciones continuas y suficientes durante cada etapa del proceso.

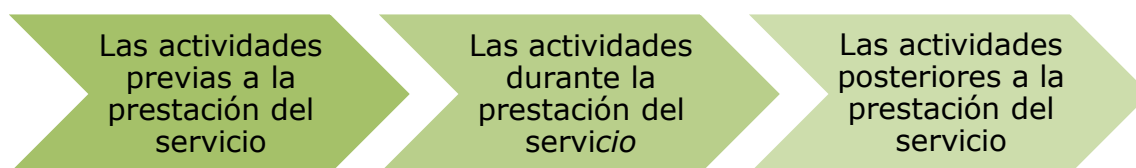
El ciudadano es el eje fundamental de toda entidad pública y debe ser el Estado quien esté al servicio de sus necesidades y requerimientos. Conocer a los ciudadanos-

<b>PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>			
<b>PROCESO:</b>	PLANEACIÓN INTEGRAL		
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	SERVICIO AL CIUDADANO		
<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>VERSIÓN:</b>	<b>PÁGINA:</b>
19/07/2024	PI24-PRT01	2	1 de 42

objetivo y escribir para ellos es la herramienta más importante para comunicarse mejor (SFP, 2004).

### 3.3. Ciclo de atención

La prestación de servicios en la Contaduría General de la Nación identifica tres etapas básicas del ciclo de atención, así:



Con el fin de estandarizar el servicio y hacer uso correcto de los protocolos definidos para cada uno de los canales de atención, es importante identificar algunas consideraciones propias de cada etapa.

#### 3.3.1 Consideraciones previas a la prestación del servicio

- Divulgar el portafolio de servicios ofrecidos por la entidad a fin de facilitar la comprensión sobre el alcance de esos servicios los cuales se pueden encontrar en la página web > Atención y servicio a la ciudadanía>servicios en línea y PQRS.
- Comunicar anticipadamente la totalidad de requisitos para la atención, así como los procesos adicionales.
- Informar la disponibilidad de los canales que ofrecen el servicio de manera visible y de fácil acceso, a fin de garantizar la efectividad de la comunicación.
- Mencionar otros servicios o entidades involucradas.
- Actualizar permanentemente la información que se suministra al ciudadano y garantizar que sea igual en cada punto de contacto o canal de atención.
- Garantizar fácil acceso a la información.

<b>PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>			
<b>PROCESO:</b>	PLANEACIÓN INTEGRAL		
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	SERVICIO AL CIUDADANO		
<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>VERSIÓN:</b>	<b>PÁGINA:</b>
19/07/2024	PI24-PRT01	2	1 de 42

### 3.3.2. Consideraciones durante la prestación del servicio

Ofrecer información sobre la prestación del servicio. El Ciudadano debe conocer el avance del servicio, los tiempos de espera y los procesos o los pasos a seguir.

Requerir solo aquello que es necesario para la prestación del servicio. Esto permite evitar la solicitud repetitiva de ciertos documentos que ya han sido entregados en otro momento.

### 3.3.3. Consideraciones posteriores a la prestación del servicio

- Obtener retroalimentación del ciudadano sobre la calidad de su experiencia.
- Informar al ciudadano, el medio por el cual puede acceder para conocer el estado del trámite solicitado.
- Evaluar la percepción y su nivel de satisfacción cuando la prestación del servicio ha terminado.
- Solucionar elementos que afectan la satisfacción de los ciudadanos, actuar sobre los factores identificados buscando una mejora en la prestación del servicio.

La herramienta que utiliza la Contaduría General de la Nación para la gestión de requerimientos es por medio del aplicativo Mesa de Servicio (GLPI).

### 3.4. Protocolo General de Atención

El protocolo general de atención se muestra en el siguiente mapa de procesos:

PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO			
<b>PROCESO:</b>	PLANEACIÓN INTEGRAL		
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	SERVICIO AL CIUDADANO		
<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>VERSIÓN:</b>	<b>PÁGINA:</b>
19/07/2024	PI24-PRT01	2	1 de 42



#### 4. CANALES DE SERVICIO

A continuación, se muestra los canales de servicio de la CGN.

<b>CANAL PRESENCIAL</b>
Grupo de Servicio al Ciudadano
Subcontaduría de Normalización y Culturización Contable, Subcontaduría de Centralización de la Información y Subcontaduría de Consolidación de la Información
<b>CANAL ESCRITO</b>
Correspondencia

<b>PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>			
<b>PROCESO:</b>	PLANEACIÓN INTEGRAL		
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	SERVICIO AL CIUDADANO		
<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>VERSIÓN:</b>	<b>PÁGINA:</b>
19/07/2024	PI24-PRT01	2	1 de 42

<b>CANAL TELEFÓNICO</b>
Atención telefónica
Grupo de Servicio al Ciudadano
<b>CANAL VIRTUAL</b>
Correo institucional
Portal web
Redes sociales
APP móvil
Chat institucional

Los canales de atención más frecuentemente usados por la entidad son escritos, presenciales, telefónicos y virtuales.

#### **4.1. Canal presencial**

La Contaduría General de la Nación proporciona y adapta los canales por medio de los cuales los ciudadanos pueden acceder a los servicios o información de la entidad, quien presta un servicio oportuno y da respuesta inmediata al ciudadano.



<b>PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>			
<b>PROCESO:</b>	PLANEACIÓN INTEGRAL		
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	SERVICIO AL CIUDADANO		
<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>VERSIÓN:</b>	<b>PÁGINA:</b>
19/07/2024	PI24-PRT01	2	1 de 42

#### 4.1.1. Atención Presencial

Existe una sola sede para la atención presencial, ubicada en la calle 26 No. 69- 76 Edificio Elemento, Torre(aire) – piso 15, donde los ciudadanos pueden acceder a la información de servicios, asesorías y orientaciones, lo cual facilita la comunicación e interacción más efectiva entre la Contaduría General de la Nación y el ciudadano.

En aras de brindar una atención con calidad, el servidor o colaborador público debe tener en cuenta lo siguiente:

- **Presentación personal:** la presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor o colaborador público y a la entidad.
- **Comportamiento y orden en el puesto de trabajo:** mantener un comportamiento adecuado frente al ciudadano.
- **Expresividad en el rostro:** la expresión facial es relevante, mirar al interlocutor a los ojos demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado y cortés.
- **La voz y el lenguaje:** la modulación de la voz debe adaptarse a las diferentes situaciones, la información debe ser comprensible para el ciudadano, y la vocalización y el lenguaje deben ser claros para que el mensaje sea entendible.
- **La postura:** la postura corporal que se adopta mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa, se recomienda evitar las posturas rígidas o forzadas.
- **Puestos de trabajo:** mantener el escritorio en perfecto orden y aseo. No se deben tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos o juegos en el puesto de trabajo. Antes del inicio de la jornada laboral, el personal de aseo deberá asear el piso y limpiar las Áreas de Servicio al Ciudadano, los escritorios, puertas, sillas, computadores y teléfonos.

Todos los servidores y colaboradores públicos de la Contaduría General de la Nación

<b>PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>			
<b>PROCESO:</b>	PLANEACIÓN INTEGRAL		
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	SERVICIO AL CIUDADANO		
<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>VERSIÓN:</b>	<b>PÁGINA:</b>
19/07/2024	PI24-PRT01	2	1 de 42

deben estar familiarizados con la ubicación del Grupo de Servicio al Ciudadano y conocer la ubicación de los baños públicos, la ruta de evacuación, los miembros de la brigada de emergencias y los procedimientos para atención y respuesta ante una emergencia.

#### **4.1.2. Grupo de Servicio al Ciudadano**

Este grupo de servidores y colaboradores públicos es el encargado de atender el primer nivel de servicio de la entidad, especialmente, deben cumplir con los siguientes protocolos:

- Saludar, agradecer y despedirse amablemente.
- Verificar que el ciudadano traiga consigo todos los documentos necesarios para realizar su gestión.
- Ofrecer información sobre la prestación del servicio: la información relacionada con el avance de la solicitud, los tiempos de espera o procesamiento y los pasos a seguir; además, permiten la construcción de expectativas claras por parte de los ciudadanos, evitando que los ciudadanos se indispongan con el tiempo que toma su solicitud en ser atendida.
- Comunicar anticipadamente la totalidad de requisitos para la atención, esto evita que los ciudadanos hagan múltiples visitas al punto de contacto.
- Informar la disponibilidad de los canales y horarios de atención.
- Revisar constantemente la validez de las comunicaciones.
- Propender por la facilidad de acceso y relevancia de la información suministrada.
- Evaluar y monitorear los resultados de la prestación del servicio. Adicional a la medición de la satisfacción de los ciudadanos, es necesario medir y evaluar los resultados de la prestación del servicio.

<b>PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>			
<b>PROCESO:</b>	PLANEACIÓN INTEGRAL		
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	SERVICIO AL CIUDADANO		
<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>VERSIÓN:</b>	<b>PÁGINA:</b>
19/07/2024	PI24-PRT01	2	1 de 42

- Dar información al ciudadano con base en documentos oficiales de la entidad que contengan los requisitos para los servicios, las formas de presentar la documentación y los procedimientos establecidos para ello.
- En caso de que un ciudadano no traiga alguno de los documentos solicitados para la realización de su trámite, indicarle qué falta e invitarlo a regresar cuando la documentación esté completa.
- Si existe la posibilidad de que el documento faltante sea diligenciado en el punto de servicio, ofrecerle esa opción.
- Orientar al ciudadano hacia la dependencia o área encargada de resolver la solicitud y pasar al analista de segundo nivel de ser necesario.
- Saber abordar situaciones de difícil manejo tales como: cuando el ciudadano es descortés, agresivo, prepotente, quejoso, silencioso e introvertido y ciudadano desinteresado; Se debe ser amable en todo momento, se debe mantener la cordialidad, se debe utilizar un tono suave, pero firme y autoritario, saber escuchar activamente al ciudadano, tener mayor empatía, y saber sentir al ciudadano comprendido.

#### **4.1.3. 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.

##### **4.1.3.1. Adultos mayores y mujeres gestantes**

Una vez ingresen a las instalaciones de la CGN, el servidor público o contratista que se encuentra en la recepción debe orientarlos para situarlos en las áreas destinadas para ellos.

<b>PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>			
<b>PROCESO:</b>	PLANEACIÓN INTEGRAL		
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	SERVICIO AL CIUDADANO		
<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>VERSIÓN:</b>	<b>PÁGINA:</b>
19/07/2024	PI24-PRT01	2	1 de 42

La atención dentro de este grupo de personas se realiza por orden de llegada si es el caso.

#### **4.1.3.2. Atención a niños, niñas y adolescentes**

Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular. En caso de atención presencial, el servidor público colaborador debe hacer lo siguiente:

- Tenga prelación por esta población sobre los demás ciudadanos.
- Escuche atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado.
- No manifieste duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga conviene, en cambio, pregunte para entender.
- Llámelos por su nombre y no use apelativos como "chiquito" o "mijito", entre otros.
- Hábleles en un lenguaje claro y de fácil comprensión acorde a la edad.

#### **4.1.3.3. Personas en situación de vulnerabilidad**

Se consideran personas en situación de vulnerabilidad a las víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema.

En desarrollo del protocolo de servicio, al servidor y colaborador público le corresponde hacer lo siguiente:

- Escuche atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor.
- Durante la atención, utilice un lenguaje que no genere falsas expectativas ni juicios de valor; debe ser un lenguaje claro y sencillo, sin tecnicismos.
- No infiera o suponga cosas que la víctima dijo; parafrasee y confirme con la víctima lo que expresó, por ejemplo: "lo que usted acaba de mencionar es...", "lo que

<b>PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>			
<b>PROCESO:</b>	PLANEACIÓN INTEGRAL		
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	SERVICIO AL CIUDADANO		
<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>VERSIÓN:</b>	<b>PÁGINA:</b>
19/07/2024	PI24-PRT01	2	1 de 42

quiere decir con esto es...”

- Recuerde que todas las acciones y comportamientos que tenga en la relación con las víctimas deben estar orientados a la dignificación de estas.
- No realice juicios de valor ni asuma cosas por la manera de vestir o hablar de la persona; no existe un estereotipo externo de la persona que ha sido víctima.

#### **4.1.3.4. Grupos étnicos minoritarios**

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, las comunidades negras, afrocolombianas, raizales y palenqueras y el pueblo Rom (gitano). El servidor o colaborador público debe hacer lo siguiente:

Identifique si la persona puede comunicarse en español o si necesita de un intérprete.

- En este último caso, si la entidad no cuenta con traductor, solicite apoyo de dicha persona o de un acompañante que hable español.
- Si ninguna de estas alternativas es posible, solicite a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser un procedimiento dispendioso que exigirá paciencia y voluntad de servicio.
- Solicíteles los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite.

#### **4.1.3.5. Personas en condición de discapacidad**

Conozca las diferentes condiciones de discapacidad.

- No trate a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños, evite hablarles en tono aninado, consentirles la cabeza o tener comportamientos similares.

<b>PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>			
<b>PROCESO:</b>	PLANEACIÓN INTEGRAL		
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	SERVICIO AL CIUDADANO		
<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>VERSIÓN:</b>	<b>PÁGINA:</b>
19/07/2024	PI24-PRT01	2	1 de 42

- Mire al ciudadano con naturalidad y no haga ni diga nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- 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.
- Dé tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y espere a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.

#### **4.1.3.5.1. Discapacidad Visual**

- No hale a la persona de la ropa ni del brazo.
- Mantenga a la persona informada sobre las actividades que está realizando para atender susolicitud.
- Oriente a la persona con claridad, usando expresiones como: "Al frente suyo está el formato" o "a su derecha está el bolígrafo".
- Use con tranquilidad palabras como "ver", "mirar" u "observar", entre otras.
- Si la persona tiene perro guía, no los separe ni distraiga o consienta al animal.
- Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, pose la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.
- Cuando se entreguen documentos, diga con claridad cuáles son; Si se entrega dinero, indique el monto, mencionando primero los billetes y luego las monedas.
- Si por algún motivo el servidor o colaborador público debe retirarse de su puesto, informe a la persona con discapacidad visual antes de dejarla sola.



<b>PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>			
<b>PROCESO:</b>	PLANEACIÓN INTEGRAL		
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	SERVICIO AL CIUDADANO		
<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>VERSIÓN:</b>	<b>PÁGINA:</b>
19/07/2024	PI24-PRT01	2	1 de 42

#### **4.1.3.5.2. Discapacidad auditiva, sordera o personas hipoacúsicas**

- Hable de frente a la persona, articulando las palabras sin exagerar en forma clara y pausada.
- Evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.
- No gesticule de manera exagerada para comunicarse.
- Debido a que la información visual cobra especial importancia, tenga especial cuidado con su lenguaje corporal.
- Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, pida que lo repita o, si no, que lo escriba. No aparente haber entendido.
- Si escribe como medio para comunicarse, sea breve y claro.

#### **4.1.3.5.3. Atención a personas con sordoceguera**

- Informe que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o el brazo.
- Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, espere hasta que pueda atender.
- Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, trate de ponerse dentro de su campo de visión.
- Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.
- Atienda las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

<b>PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>			
<b>PROCESO:</b>	PLANEACIÓN INTEGRAL		
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	SERVICIO AL CIUDADANO		
<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>VERSIÓN:</b>	<b>PÁGINA:</b>
19/07/2024	PI24-PRT01	2	1 de 42

#### **4.1.3.5.4. Atención a personas con discapacidad física o motora**

- No toque ni cambie de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.
- Si la persona está en silla de ruedas, ubíquese frente a ella a una distancia mínima de un metro.

#### **4.1.3.5.5. Atención a personas con discapacidad cognitiva**

- Brinde información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- Sea paciente tanto al hablar como al escuchar pues puede que la persona se tome más tiempo en entender los conceptos y suministrar la información requerida.

#### **4.1.3.5.6. Atención a personas con discapacidad mental**

- Haga preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- Evite críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
- Confirme que la información dada haya sido comprendida.
- Tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

#### **4.1.3.6. Atención a personas de talla baja**

- Una vez ingresen a las instalaciones de la CGN personas de talla baja se busca la manera que el servidor público o contratista pueda atenderlo de manera adecuada.
- Trate al ciudadano según su edad cronológica. Es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

<b>PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>			
<b>PROCESO:</b>	PLANEACIÓN INTEGRAL		
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	SERVICIO AL CIUDADANO		
<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>VERSIÓN:</b>	<b>PÁGINA:</b>
19/07/2024	PI24-PRT01	2	1 de 42

#### 4.1.4. Recepción

##### 4.1.4.1. Registro de Ingreso

- La Contaduría General de la Nación (CGN) ha diseñado un Protocolo de Ingreso de visitantes a la Entidad teniendo en cuenta las partes interesadas, la política de Seguridad de la Información y los lineamientos establecidos por la administración del edificio Elemento Torre 1 (Aire), donde se ubica la sede de la CGN.
- El ingreso a la CGN para visitantes, contratistas, proveedores, es a partir de las 08:00 a.m., en la eventualidad que se requiera ingresar antes de esta hora, se debe enviar un correo previo al GIT Servicios Generales, Administrativos y Financieros, [dehernandez@contaduria.gov.co](mailto:dehernandez@contaduria.gov.co) para que desde allí envíen el correo de solicitud de ingreso a la recepción del Edificio Elemento Torre 1 (Aire).
- Los servidores públicos de la Entidad, cuentan con tarjeta de proximidad para el ingreso a las instalaciones de la CGN.
- Si un funcionario de la entidad va a ingresar con un niño, niña o adolescente, este debe enviar un correo con anticipación al GIT Servicios Generales, Administrativos y Financieros, [dehernandez@contaduria.gov.co](mailto:dehernandez@contaduria.gov.co), con los datos del menor para ser registrado; en el caso que sea un visitante debe hacer el registro del menor en la recepción del Edificio Elemento Torre 1 (Aire).
- El ciudadano que desee ingresar deberá hacer el registro en el control de visitantes del Edificio, para esto deberá hacer la respectiva fila, presentar el documento de identificación y realizar el registro.
- El personal del edificio realizará el registro y llamará a la extensión de la persona que autoriza su ingreso.
- El visitante, una vez registrado, deberá acercarse al torniquete que se encuentra en el vestíbulo de ascensores y con el código de barras de su documento, activar el

<b>PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>			
<b>PROCESO:</b>	PLANEACIÓN INTEGRAL		
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	SERVICIO AL CIUDADANO		
<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>VERSIÓN:</b>	<b>PÁGINA:</b>
19/07/2024	PI24-PRT01	2	1 de 42

ingreso.

- Una vez pase el vestíbulo de ascensores, deberá dirigirse al piso 15 donde personal de la CGN hará el registro de visita interno.
- En el piso 15, el visitante deberá registrar a quien visita, hora de ingreso y, si trae consigo equipos electrónicos, el número de serie y marca.
- Los proveedores que van a realizar mantenimiento a las instalaciones de la CGN, deben enviar con dos días de anticipación los siguientes documentos: copia de la seguridad social vigente, copia de la cédula de ciudadanía del trabajador que será autorizado para ingresar a la CGN, certificación de aval o tarjeta del personal que ejecuta la actividad, Equipos de Protección Personal (EPP): Adjuntar una copia del acta de entrega de EPP, procedimientos de trabajo seguro: Incluir una copia del Análisis de Tareas Seguras (ATS), evaluación de riesgos: Presentar el permiso de trabajo debidamente firmado.

**El servidor y/o colaborador público deberá realizar las siguientes actividades:**

- Salude al ciudadano de inmediato, de forma amable y sin esperar que la otra persona salude primero. Diga: "Buenos días" o "Buenas tardes", "Bienvenido a la Contaduría General de la Nación ¿en qué le puedo colaborar?". Preste atención a la respuesta que le dé el visitante para que pueda orientarlo adecuadamente.
- Diríjase al visitante con palabras respetuosas como "señor", "señora", "señorita" o "joven"; indague su nombre y apellido y, después del saludo, diríjase a él como señor, señora, etc. Seguido de su apellido.
- No tutee, a menos de que el visitante lo solicite, el trato debe ser de usted, independiente de la edad o el sexo.
- Sonría.

<b>PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>			
<b>PROCESO:</b>	PLANEACIÓN INTEGRAL		
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	SERVICIO AL CIUDADANO		
<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>VERSIÓN:</b>	<b>PÁGINA:</b>
19/07/2024	PI24-PRT01	2	1 de 42

- Inicie la conversación con preguntas abiertas que le permitan al usuario explicar lo que necesita y llegar a un diálogo más fluido.
- Si a usted no le queda claro el motivo de su consulta, haga preguntas abiertas sobre el requerimiento. Puede ser de gran ayuda, ir resumiendo lo que el usuario dice para aclarar y confirmar la necesidad.
- Una vez el ciudadano informe que desea, en caso de ser necesario el ingreso, solicítele, de manera amable, que se identifique, pidiéndole un documento de identidad.
- Mírelo a la cara cuando le hable, después de que se haya identificado, entregue una ficha de visitante que deberá ser portada en un lugar visible durante el tiempo de permanencia en la entidad, luego la persona que autoriza su ingreso recibirá al visitante.
- Si está atendiendo a un usuario y suena el teléfono, ofrézcale disculpas antes de contestar la llamada, atiéndala con rapidez y en caso de que sea necesario tome los datos de quien llama y comprométase a devolverle la llamada una vez haya culminado la atención al ciudadano.
- Dé al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.
- El servidor o colaborador público encargado de recibir a los ciudadanos debe tener claridad respecto de la forma de atender aquellos que presenten situación de discapacidad, que sean adultos mayores o mujeres gestantes.
- Establezca el tipo de condición del ciudadano para determinar el tratamiento adecuado que debe otorgarle.
- Averigüe el servicio requerido, use los mecanismos a su alcance para entender al ciudadano y ayudarlo a expresarse, sin incurrir en interpretaciones que pueden llevar a equívocos.

<b>PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>			
<b>PROCESO:</b>	PLANEACIÓN INTEGRAL		
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	SERVICIO AL CIUDADANO		
<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>VERSIÓN:</b>	<b>PÁGINA:</b>
19/07/2024	PI24-PRT01	2	1 de 42

- Disponga lo pertinente para dar prioridad en atención a la persona, permanezca siempre al lado del ciudadano en caso de dejarlo por un corto periodo de tiempo, asegúrese que alguno de sus compañeros(as) esté atento(a) a remplazarlo(a) durante su ausencia.
- Una vez terminada su visita, el ciudadano deberá firmar la salida y el registro de retiro de los elementos electrónicos, en caso de que los hubiera ingresado; al despedirse, agradezca al ciudadano el haber recurrido a la CGN, manifestándole el interés por servirle en algo más.

#### **4.1.4.2. Ingreso de visitantes VIP**

Para el ingreso de los visitantes VIP, la entidad ha dispuesto un protocolo alternativo, el cual deberá seguir en todo momento los lineamientos de seguridad del edificio y de la entidad.

#### **El protocolo de ingreso de personas VIP es el siguiente:**

Se entiende que el visitante VIP tiene una condición de seguridad especial, por lo cual hacer la fila de registro presupone un riesgo para él y demás personas; por lo

tanto, la oficina del visitante VIP deberá ponerse en contacto con las personas designadas por la alta dirección para que a través de ellas se tramite el ingreso sin pasar por la fila de registro.

- La persona designada por la alta dirección se comunicará con la administración del edificio para tramitar el ingreso y comunicarle al visitante quien lo recibirá en el hall de ascensores.
- El visitante, una vez registrado deberá acercarse al torniquete que se encuentra en el hall de ascensores y, con el código de barras de su documento o con la autorización de registro, activar el ingreso.



<b>PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>			
<b>PROCESO:</b>	PLANEACIÓN INTEGRAL		
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	SERVICIO AL CIUDADANO		
<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>VERSIÓN:</b>	<b>PÁGINA:</b>
19/07/2024	PI24-PRT01	2	1 de 42

- Una vez terminada su visita, acompañe al visitante nuevamente a la salida de la entidad.

## 4.2. Canal Escrito

### 4.2.1. Atención por Correspondencia

Este canal permite a los usuarios, a través de comunicaciones escritas, (físicas o electrónicas) solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el que hacer de la entidad y del Estado.

La radicación de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias escritas se realiza en el Grupo de Correspondencia, ubicado en la Calle 26 No 69-76. edificio Elemento Torre 1 (Aire) piso 15, en horario de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m. jornada continua.

### 4.2.2. Buzones de Sugerencias PQRSD

Está ubicado en la recepción en la Calle 26 No 69-76. edificio Elemento Torre 1 (Aire) piso 15, en horario de lunes a viernes 8:00 a. m. a 4:00 p. m. jornada continua.

#### Procedimiento para seguir el buzón de sugerencia

- Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos y bolígrafos para escribir.
- Abrir y revisar los buzones en forma periódica.
- Extraer los formatos diligenciados y elaborar una relación.
- Distribuir en las diferentes dependencias, según las directrices de la entidad.
- Dar una respuesta al ciudadano sobre las acciones emprendidas por la entidad debido a su comentario o sugerencia.

<b>PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>			
<b>PROCESO:</b>	PLANEACIÓN INTEGRAL		
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	SERVICIO AL CIUDADANO		
<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>VERSIÓN:</b>	<b>PÁGINA:</b>
19/07/2024	PI24-PRT01	2	1 de 42

**Para la atención por parte del Grupo de Correspondencia se recomienda:**

Tenga a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.

- Salude con una sonrisa, haciendo contacto visual, y manifieste con la expresión del rostro la disposición para servir al ciudadano. Puede decir: "Buenos días/tardes, ¿en qué le puedo servir?".
- Pregunte al ciudadano su nombre y apellido y úselo para dirigirse a él, anteponiendo "Señor" o "Señora".
- Reciba los documentos que el ciudadano quiere radicar, si el documento no es de competencia de la entidad, informe esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlo, recíbalolo.
- Destape el sobre y verifique el contenido y los anexos.
- Asigne 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 ni tachados.
- Registre en el sistema la fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.
- Firme y selle la copia o planilla del remitente e informe al ciudadano el proceso que sigue en la entidad.
- Si el requerimiento no es competencia de la entidad, trasládalo a la entidad competente en el menor tiempo posible e informárselo al ciudadano.

<b>PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>			
<b>PROCESO:</b>	PLANEACIÓN INTEGRAL		
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	SERVICIO AL CIUDADANO		
<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>VERSIÓN:</b>	<b>PÁGINA:</b>
19/07/2024	PI24-PRT01	2	1 de 42

### 4.3. Canal Telefónico

Es el centro de atención y asesoría telefónica del que dispone el ciudadano. Los asesores atienden todas sus inquietudes de forma ágil y eficiente, e informan acerca de los servicios y productos que ofrece la entidad. PBX + 57 (601) 492 64 00.

Para radicar una PQRDS, marque la extensión 3; si desea realizar una denuncia por hechos de corrupción, marque la opción 4; para comunicarse con la mesa de servicio 2; y para comunicarse con atención al ciudadano, marque 1.

**En aras de brindar una atención con calidad, el servidor público o contratista, debe tener en cuenta lo siguiente:**

- Atienda la llamada de manera amable y respetuosa.
- Mantenga una postura relajada y natural y proyecte el comportamiento mediante la VOZ.
- Asegúrese de saber usar todas las funciones del teléfono.
- Disponga de un inventario actualizado de los servicios de la entidad, la dependencia responsable, el contacto y las extensiones.
- **El tono de voz:** a través de la línea telefónica, el tono de voz proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir.
- **El lenguaje y vocalización:** preste atención a la elección de palabras, pronuncie claramente las palabras; respire tranquilamente de forma que las palabras se formen bien.
- **La velocidad:** hable con velocidad levemente menor a la usada en persona.
- **El volumen:** use un volumen de voz mediano; si vocaliza bien, el ciudadano podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.

<b>PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>			
<b>PROCESO:</b>	PLANEACIÓN INTEGRAL		
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	SERVICIO AL CIUDADANO		
<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>VERSIÓN:</b>	<b>PÁGINA:</b>
19/07/2024	PI24-PRT01	2	1 de 42

- Conteste la llamada antes del tercer timbre.
- Salude al ciudadano diciendo: "buenos días/tardes/noches, habla (diga su nombre), ¿con quién tengo el gusto de hablar?"; "señor/señora" "¿En qué puedo **Servirle?** Al finalizar la atención, despídase amablemente, llamándolo por su nombre.
- Escuche atentamente, tomando nota de los puntos importantes, sin interrumpir, y espere a que el ciudadano termine de hablar antes de responder siguiendo el guion establecido.

**Si debe poner la llamada en espera, siga estos pasos:**

- Explique al ciudadano por qué debe poner la llamada en espera, e infórmele el tiempo aproximado que tendrá que esperar, antes de poner la llamada en espera. Luego, solicite permiso para ponerlo en espera y espere la respuesta.
- Cuando el ciudadano haya aceptado esperar, retome la llamada cada cierto tiempo y explíquelo cómo va su gestión.
- Al retomar la llamada, ofrezca agradecimiento por la espera o disculparse por la demora si excedió el tiempo prometido.

**Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata:**

- Explíquelo la razón de la demora e informe la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.

**4.3.1. CHAT Institucional**

- Salude a quien está conectado al chat virtual con el texto: "muy buenos días/tardes/noches, bienvenido al chat virtual de la Contaduría General de la

<b>PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>			
<b>PROCESO:</b>	PLANEACIÓN INTEGRAL		
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	SERVICIO AL CIUDADANO		
<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>VERSIÓN:</b>	<b>PÁGINA:</b>
19/07/2024	PI24-PRT01	2	1 de 42

Nación. Mi nombre es... (escriba su nombre) ¿En qué le puedo colaborar?"

- Intervenga y dé soluciones al ciudadano de una manera sencilla. En caso de necesitar consultar algo, infórmelo con el siguiente texto: "Por favor, permanezca en línea mientras consultamos su información".
- Termine sus comunicaciones con frases como "Hasta pronto", "Gracias por su tiempo" o "Tenga usted un buen día".

#### **4.4. Canal Virtual**

En cumplimiento de la Política de Gobierno Digital, la Contaduría General de la Nación cuenta con un portal único para el ciudadano: [www.contaduria.gov.co](http://www.contaduria.gov.co), el cual sirve de interacción entre el ciudadano y la entidad, facilita el acceso a la información pública y sirve como mecanismo para acercar y facilitar la comunicación con el ciudadano.

##### **4.4.1. Aplicativo página web, link PQRSD**

El sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, (PQRSD) es una herramienta que puede ser utilizada por los ciudadanos externos e internos (servidores y colaboradores públicos). Se ingresa por la ruta [www.contaduria.gov.co](http://www.contaduria.gov.co), > Atención y Servicio a la Ciudadanía > Servicios en línea y PQRSD > Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

Las solicitudes y PQRSD se pueden realizar a través del botón "Registrar PQRSD".

##### **4.4.2. Correo Electrónico**

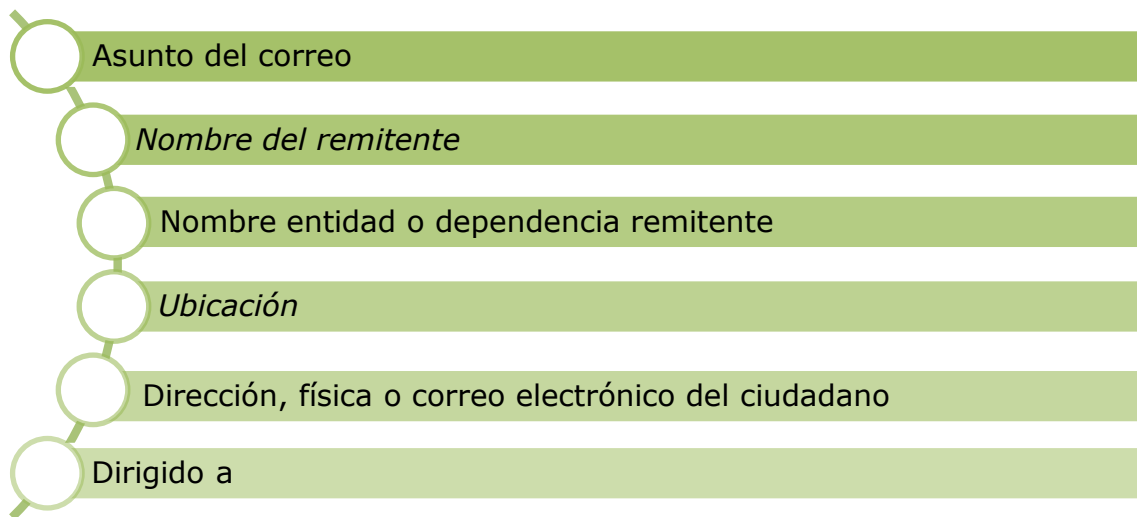
Correo institucional de la CNG es [servicioalciudadano@contaduria.gov.co](mailto:servicioalciudadano@contaduria.gov.co).

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.

<b>PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>			
<b>PROCESO:</b>	PLANEACIÓN INTEGRAL		
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	SERVICIO AL CIUDADANO		
<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>VERSIÓN:</b>	<b>PÁGINA:</b>
19/07/2024	PI24-PRT01	2	1 de 42

Para su uso, se debe seguir lo establecido por la entidad con relación al uso de plantillas y firmas.

Los correos electrónicos de ciudadanos enviados a servidores y colaboradores públicos deben ser radicados en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, para efectos de seguimiento y control.



Al atender a un ciudadano a través del correo electrónico, haga lo siguiente:

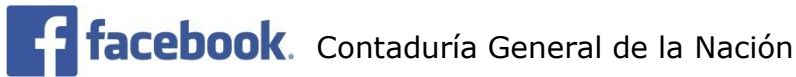
- Responda únicamente los mensajes que llegan al correo institucional y no al correo personal de un servidor.
- Responda siempre desde el correo electrónico oficial de la entidad con la ayuda del Sistema de Gestión Documental ORFEO.
- Analice si la solicitud compete a la CGN, de lo contrario, remítala a la entidad encargada e informe de ello al ciudadano.

<b>PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>			
<b>PROCESO:</b>	PLANEACIÓN INTEGRAL		
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	SERVICIO AL CIUDADANO		
<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>VERSIÓN:</b>	<b>PÁGINA:</b>
19/07/2024	PI24-PRT01	2	1 de 42

#### 4.4.3. Redes Sociales

El servicio al ciudadano a través de las redes sociales, a diferencia de los otros canales, no empieza con un evento tan específico e individual como una llamada saliente o la atención personalizada.

**En la actualidad la entidad cuenta con las siguientes redes:**



#### 4.4.4. APP móvil

Para la CGN es fundamental hacer uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación para mejorar sus productos, procesos y servicios, y ofrecer a sus grupos de valor una mejor experiencia en su relación con la entidad, por tal razón el servicio al ciudadano a través de la APP móvil de la CGN, permite que el ciudadano pueda mejorar su comunicación, acceder a información, productos y servicios de la entidad, aumenta la visibilidad con el fin de llegar a un mayor número de usuarios, y aumenta el grado de satisfacción de los clientes, mejora la experiencia del cliente obteniendo eficiencia al momento de recibir información importante y fidedigna a cualquier hora.

<b>PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>			
<b>PROCESO:</b>	PLANEACIÓN INTEGRAL		
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	SERVICIO AL CIUDADANO		
<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>VERSIÓN:</b>	<b>PÁGINA:</b>
19/07/2024	PI24-PRT01	2	1 de 42

## 5. RETROALIMENTACIÓN FINAL CON EL CIUDADANO

Al finalizar el procedimiento de servicio al ciudadano, ya sea por atención presencial, escrita, telefónica o virtual, se debe evaluar el grado de satisfacción del ciudadano, en términos de oportunidad e idoneidad de la respuesta.

Esta retroalimentación final permite identificar no solo las fortalezas del proceso para repotenciarlas, sino sus debilidades para corregirlas hacia el futuro. Esta medición permitirá prestar un servicio de calidad al ciudadano en tanto que, solo a través de esta, es posible lograr el mejoramiento continuo.

### 5.1. Nivel de satisfacción del ciudadano

La medición del nivel de satisfacción del ciudadano debe apuntar a conocer si el servicio o producto se recibió con un grado de satisfacción, según la siguiente escala:

<b>Insatisfecho</b>	<b>Poco satisfecho</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Muy satisfecho</b>
1	2	3	4

Mediante una encuesta y de acuerdo con el canal de atención utilizado, se le preguntará al ciudadano externo lo siguiente:

1. Califique su grado de satisfacción en relación con la facilidad para consultar el Régimen de Contabilidad Pública en la página web de la CGN.
2. Califique su grado de satisfacción con relación a la oportunidad en la emisión de conceptos contables considerando los plazos legamente establecidos.
3. Califique su grado de satisfacción con respecto a la calidad en la asesoría y la asistencia técnica contable brindada a sus requerimientos.



<b>PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>			
<b>PROCESO:</b>	PLANEACIÓN INTEGRAL		
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	SERVICIO AL CIUDADANO		
<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>VERSIÓN:</b>	<b>PÁGINA:</b>
19/07/2024	PI24-PRT01	2	1 de 42

4. Califique el grado de satisfacción frente al uso del Sistema Consolidador de Hacienda e Información Financiera Pública – CHIP, con relación a la Categoría de Información Contable Pública Convergencia.
5. Califique el grado de satisfacción frente al uso del Sistema Consolidador de Hacienda e Información Financiera Pública – CHIP, con relación a categorías diferentes a la de Información Contable Pública Convergencia, tales como: CUIPO, FUT, personal y costos, entre otras.
6. Califique el grado de satisfacción con relación a la atención de incidentes por parte de la CGN asociados a los Macroprocesos contables de SIIF y de SPGR. Nota: aplica para las entidades que hacen parte del ámbito del SIIF y del SPGR.
7. Califique su grado de satisfacción con respecto a la utilidad y claridad de los informes de base contable y demás informes consolidados publicados por la CGN.
8. Califique su grado de satisfacción respecto a la utilidad y claridad de las reglas de eliminación de las operaciones recíprocas publicadas trimestralmente en la página web de la CGN.
9. Califique su grado de satisfacción con respecto a la utilidad y claridad de los archivos en Excel que evidencian las diferencias presentadas (saldos por conciliar) en las operaciones recíprocas para su respectiva gestión.
10. Califique su grado de satisfacción con respecto a los beneficios que ha percibido en cuanto a los Servicios en Línea que ofrece la CGN en su página web, (por ejemplo: reducción de tiempo, costos, desplazamientos a la CGN, reducción de requisitos o pasos para recibir el servicio entre otros).
11. Califique su grado de satisfacción respecto al entorno, navegación y facilidad de uso de nuestros servicios web: [www.contaduria.gov.co](http://www.contaduria.gov.co) y [www.chip.gov.co](http://www.chip.gov.co).

Al final de cada pregunta se debe indicar lo siguiente: **“Señor usuario si calificó**

<b>PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>			
<b>PROCESO:</b>	PLANEACIÓN INTEGRAL		
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	SERVICIO AL CIUDADANO		
<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>VERSIÓN:</b>	<b>PÁGINA:</b>
19/07/2024	PI24-PRT01	2	1 de 42

**poco satisfecho o insatisfecho, indique por qué”.**

## **6. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS**

De acuerdo con el capítulo II de la Ley 1437 de 2011, los derechos y deberes de los ciudadanos en su actuación frente a la entidad en la prestación de la atención son los siguientes:

### **6.1. Derechos de los ciudadanos**

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades verbal o por escrito o por cualquier medio idóneo y sin necesidad de apoderado.
2. Obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
3. Presentar actuaciones por cualquier medio tecnológico electrónico disponible en la entidad.
4. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o servicio y obtener copia a su costa de los respectivos documentos.
5. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones, según los plazos establecidos para su efecto.
6. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
7. Recibir atención especial y preferencial si se trata de personas en situación de discapacidad; niños, niñas y adolescentes; mujeres gestantes o adultos mayores; y, en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta según el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.

<b>PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>			
<b>PROCESO:</b>	PLANEACIÓN INTEGRAL		
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	SERVICIO AL CIUDADANO		
<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>VERSIÓN:</b>	<b>PÁGINA:</b>
19/07/2024	PI24-PRT01	2	1 de 42

8. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades a los servidores o colaboradores públicos que cumplan funciones administrativas.
9. Formular alegaciones y aportar documentos y otros elementos de prueba actuación administrativa de la cual tenga interés, para que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir; así mismo, tiene derecho a ser informado sobre el resultado correspondiente.

## 6.2. Deberes de los ciudadanos

1. Obrar conforme al principio de buena fe, abstenerse de utilizar maniobras y cumplir la Constitución Política y las leyes.
2. Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los servicios y la agilidad de respuestas.
3. Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de sus servicios, solicitudes o necesidades.
4. Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y servicios.
5. Observar un trato respetuoso con los servidores y colaboradores públicos de la Contaduría General de la Nación.
6. Acatar la Constitución y las leyes.

## 7. GLOSARIO

**Analista Primer Nivel:** se denomina Primer Nivel a los servidores y colaboradores públicos (grupo de soporte) de la mesa de servicio encargados de establecer un primer contacto con el usuario interno o externo y dar una solución al requerimiento generado

<b>PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>			
<b>PROCESO:</b>	PLANEACIÓN INTEGRAL		
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	SERVICIO AL CIUDADANO		
<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>VERSIÓN:</b>	<b>PÁGINA:</b>
19/07/2024	PI24-PRT01	2	1 de 42

o escalarlo a los analistas de Segundo Nivel. Estos analistas deben realizar el seguimiento de la solución hasta su cierre.

**Analista Segundo Nivel:** se denomina Segundo Nivel a los servidores y colaboradores públicos (analistas) de la CGN que apoyan a la mesa de servicio en la solución de requerimientos generados, que no pueden ser resueltos por el Primer Nivel. En este nivel participan los analistas especializados de la entidad.

**Atributos de servicio:** son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio.

**Calidad:** es el grado en el que se cumple con los requisitos, entendiendo por requisito la "necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria" (Norma de calidad ISO 9000-9001).

**Canal mensaje de texto SMS:** mensaje que se envían y reciben entre dispositivos móviles (más conocidos como celulares) de forma escrita. El mensaje de texto es uno de los elementos más prácticos, accesibles y fáciles de usar de la comunicación cotidiana.

**Canal presencial:** espacio físico en el que los ciudadanos, servidores y colaboradores públicos interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. Las oficinas de atención, los centros integrados de servicios y demás espacios destinados por las entidades para la atención de los ciudadanos pertenecen a este canal.

**Canal telefónico:** medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano por medio de las redes de telefonía fija o móvil. Mediante este canal se pueden realizar trámites y servicios, informar, orientar o asistir al ciudadano. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de la entidad, conmutadores, centros de llamadas (call centers) y centros de contacto.

<b>PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>			
<b>PROCESO:</b>	PLANEACIÓN INTEGRAL		
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	SERVICIO AL CIUDADANO		
<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>VERSIÓN:</b>	<b>PÁGINA:</b>
19/07/2024	PI24-PRT01	2	1 de 42

**Canal virtual:** medio que permite la interacción entre el servidor público y el ciudadano por medios electrónicos tales como correo, página web, redes sociales o chat.

**Canales de atención:** son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general.

**Chat:** término proveniente del inglés que en español equivale a “charla”, también usado como cibercharla. Es una comunicación escrita e instantánea que se da a través de Internet y usando un software entre dos, tres o más personas, ya sea de manera pública (cualquier usuario puede tener acceso a la conversación) o privada.

**Ciudadano:** para efectos del presente protocolo, el término “ciudadano” se entiende en sentido amplio y comprende a todo aquel que accede por cualquier medio (personalmente, por escrito, telefónicamente, por vía electrónica o por interacción directa o indirecta) a los servicios de la CGN.

**Ciudadano:** persona que hace parte de una sociedad, lo cual conlleva a una serie de derechos y deberes que cada uno debe cumplir y hacer cumplir.

**Decidir - Resolver:** es pronunciarse de fondo sobre el contenido de una queja, reclamo, sugerencia o denuncia para realizar las acciones que se deriven de tal pronunciamiento y comunicar a quien presenta la queja el resultado de esta.

**Denuncia:** es el mecanismo mediante el cual cualquier ciudadano da aviso o notifica en forma verbal o escrita hechos o conductas con las que se puede estar configurando un posible manejo irregular o un eventual detrimento de los bienes o fondos del Estado.

**Discapacidad:** es un término general que abarca las deficiencias, limitaciones de la actividad y restricciones de una persona para participar. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas y las restricciones de la

<b>PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>			
<b>PROCESO:</b>	PLANEACIÓN INTEGRAL		
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	SERVICIO AL CIUDADANO		
<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>VERSIÓN:</b>	<b>PÁGINA:</b>
19/07/2024	PI24-PRT01	2	1 de 42

participación son problemas para participar en situaciones vitales (Definición de la Organización Mundial de la Salud).

**Discapacidad auditiva:** pérdida o disminución en audición.

**Discapacidad cognitiva:** limitación significativa en el funcionamiento intelectual; es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación.

**Discapacidad mental:** alteración bioquímica que afecta la forma de pensar, los sentimientos, el humor, la habilidad de relacionarse con otros y el comportamiento.

**Discapacidad física o motora:** limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades.

**Discapacidad visual:** pérdida o disminución de la vista

**Enanismo o talla baja:** trastorno del crecimiento de tipo hormonal o genético, caracterizado por una talla inferior a la media de los individuos de la misma especie y raza.

**GLPI (Gestionnaire libre de parc informatique):** es un aplicativo que permite gestionar servicios, administrar inventarios, el cual ayuda a tener mayor control, tiene incluido los módulos de Mesa de Servicio por el cual se puede administrar temas de soporte, planificación de casos y seguimiento.

**Petición:** es una solicitud verbal o escrita que se presenta en forma respetuosa ante un servidor público o particular con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto.

**PGD:** programa de Gestión Documental.

**PQRSD:** peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

<b>PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>			
<b>PROCESO:</b>	PLANEACIÓN INTEGRAL		
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	SERVICIO AL CIUDADANO		
<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>VERSIÓN:</b>	<b>PÁGINA:</b>
19/07/2024	PI24-PRT01	2	1 de 42

**Protocolo de Servicio:** guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor o colaborador público frente a los ciudadanos, con el fin de lograr un mejor manejo y una mayor efectividad en el uso de un canal específico.

**Queja:** manifestación escrita o verbal mediante la cual se da a conocer a las autoridades competentes una insatisfacción, inconformidad o disgusto como resultado de un producto o servicio realizado por la CGN o por conductas irregulares de servidores y colaboradores públicos o particulares a quienes se le ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público. Es una manifestación de inconformidad que un ciudadano hace ante una entidad debido a una irregularidad administrativa, una conducta incorrecta o un hecho arbitrario que aquel atribuye a algún servidor público de la entidad con el propósito de que se corrijan o adopten las medidas pertinentes.

**Recibir:** es registrar o radicar las quejas reclamos y sugerencias sobre el servicio que presta la CGN presentadas personalmente por escrito telefónicamente o por vía electrónica por cualquier persona dejando constancia de la fecha y hora de presentación, nombre de quien presenta la queja o peticionario, identificación y demás datos que se consideren pertinentes para el caso.

**Reclamo:** manifestación escrita o verbal efectuada por los ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de una función a cargo de la CGN. Es una manifestación de inconformidad por una actuación de la entidad que perjudica al reclamante ya sea porque la considere injusta o porque estime que no está ajustada al Derecho con el objeto de que se tomen los correctivos del caso y conlleva un costo para la entidad.

**Redes sociales:** aplicaciones web dirigidas a comunidades de usuarios en las que se les permite intercambiar fotos, archivos, aplicaciones, mensajes de texto cortos (SMS) y otros contenidos, en línea y en tiempo real.

<b>PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>			
<b>PROCESO:</b>	PLANEACIÓN INTEGRAL		
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	SERVICIO AL CIUDADANO		
<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>VERSIÓN:</b>	<b>PÁGINA:</b>
19/07/2024	PI24-PRT01	2	1 de 42

**Requerimientos:** es cualquier solicitud o petición específica de información que realiza un ciudadano a la entidad.

**Servicio al ciudadano:** conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un ciudadano con independencia que se trate de políticas de servicio al usuario, empresariales, del sector salud, educación o del sector público en general.

**Sordoceguera:** discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias: visual y auditiva.

**Sugerencias:** propuesta que formula un ciudadano o institución para el mejoramiento de los servicios de la entidad.

**Tramitar:** es realizar el conjunto de acciones e interacciones que han de llevarse a cabo para dar a las quejas, reclamos y sugerencias el curso que corresponde hasta su conclusión.