



**PROTOCOLO DEL SERVICIO AL CIUDADANO**  
**CONTRALORIA GENERAL DEL DEPARTAMENTO DE SUCRE**

EL SERVICIO A LA CIUDADANÍA, EN NUESTRO  
ORDEN CONSTITUCIONAL, ES UN FIN ESENCIAL  
DEL ESTADO

*Control fiscal visible a la comunidad*

**MIGUEL ARRAZOLA SAENZ**

CONTRALOR GENERAL DEL DEPARTAMENTO DE SUCRE



**COMITÉ DIRECTIVO DE LA CONTRALORIA GENERAL DEL DEPARTAMENTO  
DE SUCRE.**

**MIGUEL ARRAZOLA SÀENZ**

Contralor General del Departamento de Sucre

**RAFAEL PATRON MARTINEZ**

Subcontralor

**VIVIANA TRUCCO**

Asesor de Despacho

**CARLOS ALCALA MUGNO**

Asesor Jurídico

**JACKELIN FAJARDO MARTÍNEZ**

Asesora de Planeación

**MIGUEL RAMIREZ MONTES**

Jefe Oficina Asesora Control Interno

**ZAYDA MUÑOZ MENDOZA**

Jefe del Área de Gestión Administrativa Integral

**ANA GLORIA MARTINEZ CALDERIN**

Jefe de Oficina de Control Fiscal y Auditoria

**CRISTIAN GIMENEZ GIL**

Jefe de Oficina de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva

**FABIO SIERRA MARTINEZ**

Jefe de Oficina de Gestión Financiera

**SUMAYA ESTRADA CURE**

Tesorera

**ARMANDO PEREZ LOPEZ**

Profesional Universitario Contador



**CONTRALORÍA**  
General del Departamento de Sucre  
*Control Fiscal Visible a la Comunidad*

---

## PROTOCOLOS DEL SERVICIOS AL CIUDADANO

## **PRESENTACIÓN**

La Contraloría General del Departamento de Sucre (CGDS) es un órgano de control del Estado encargado de ejercer, en representación de la comunidad, el control fiscal a la administración y a los particulares que manejen fondos o bienes de la Nación. En este sentido, la gestión que desarrolla la Entidad está enfocada a satisfacer las necesidades de los ciudadanos, que constituyen su razón de ser y a quienes busca responder en expectativas, requerimientos y necesidades, con el fin de incrementar sus niveles de satisfacción y cumplir los mandatos constitucionales y legales. Igualmente, su gestión se enmarca en el servicio a la ciudadanía, siendo este uno de los fines esenciales del Estado que debe hacerse visible en todos los niveles y áreas de la Entidad, con el propósito de garantizar los medios y los recursos para que los ciudadanos puedan ejercer sus derechos.

El presente documento es una herramienta funcional y pedagógica que establece los parámetros de servicio de los diferentes canales de interacción con la ciudadanía que deben conocer y aplicar todos los servidores públicos de la entidad, con el fin de unificar el proceso de atención, para que sea percibido como un ejercicio planificado, donde el ciudadano es el eje de la gestión de la Contraloría General del Departamento de Sucre.

Con lo anterior se materializa uno de los principios del Estado social de derecho, como lo es la garantía de los derechos fundamentales, la dignidad humana, la solidaridad, la participación ciudadana, el pluralismo y la especial protección a personas que más lo necesitan, la garantía y protección de los derechos de las personas con discapacidad.

En consonancia con lo anterior, la Contraloría General de la República es una entidad comprometida en garantizar los derechos de las personas con discapacidad en todo el territorio nacional. Por tal razón, resulta de vital importancia adecuar los protocolos para el servicio al ciudadano a las necesidades de este grupo poblacional, dentro de los principios establecidos en el marco normativo vigente.



## CONTENIDO

### Capítulo 1

#### GENERALIDADES

#### ALCANCE DE LOS PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO

### Capítulo 2

#### ELEMENTOS COMUNES A TODOS LOS CANALES

- 2.1. Atributos del buen servicio
- 2.2. Actitud
- 2.3. Atención a personas alteradas
- 2.4. Lenguaje (Comunicación verbal y no verbal)
- 2.5. Cuando la respuesta a la solicitud es negativa
- 2.6. Atención de reclamos

### Capítulo 3

#### PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

- 3.1. Recomendaciones generales
- 3.2. Acciones de anticipación
- 3.3. En el contacto inicial
- 3.4. En el desarrollo del servicio
- 3.5. En la finalización del servicio
- 3.6. Atención preferencial

### Capítulo 4

#### PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

- 4.1. Recomendaciones generales
- 4.2. Centro de llamadas o call center
- 4.3. Atención telefónica en conmutador y oficinas
- 4.4. Mensajes de texto (SMS)

### Capítulo 5

#### PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL

5.1. Recomendación general

5.2. Correo electrónico

5.3. Chat

5.4. Redes sociales

## **Capítulo 6**

### **PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR CORRESPONDENCIA**

6.1. Correspondencia

6.2. Buzones de sugerencias

## **Capítulo 7**

### **DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y DE LAS AUTORIDADES**

7.1. Derechos de los ciudadanos

7.2. Deberes de los ciudadanos

7.3. Deberes de las autoridades

## **Glosario**

## **Enlaces**

## Capítulo 1

### 1.1 GENERALIDADES

#### **Objetivo:**

Brindar y promover la aplicación de pautas de comportamiento que permitan fortalecer la gestión de servicio dentro de un enfoque diferencial, a través de los distintos canales de interacción de la Contraloría General del Departamento de Sucre con la ciudadanía, teniendo en cuenta la diversidad física, cultural e intelectual de la población, con miras a derribar las barreras actitudinales, comunicativas y físicas.

#### **Definición:**

Los protocolos para el servicio al ciudadano se conciben como un documento guía dirigido a todos los servidores públicos de la Contraloría General del Departamento de Sucre, que contiene los lineamientos que se deben aplicar en la interacción con los ciudadanos y usuarios externos e internos de la Entidad, con miras a brindar un servicio de calidad, a través de todos los canales de atención.

#### **Población objetivo:**

Los protocolos fueron diseñados para su aplicación por parte de todos los servidores públicos de la Contraloría General del Departamento de Sucre, en ejercicio de sus funciones dentro y fuera de la Entidad, en contextos y canales de interacción con la ciudadanía, clientes internos, externos y partes interesadas. La apropiación de estos protocolos por parte de todos los servidores es indispensable para generar relaciones de calidad y fortalecer la cultura del servicio dentro de la Entidad.

### 1.2 ALCANCE DE LOS PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO

Estos Protocolos de Servicio al Ciudadano son una guía con orientaciones básicas, acuerdos y métodos, que busca ordenar y mejorar la interacción entre los servidores públicos de la Contraloría General del Departamento de Sucre y los ciudadanos. Con el fin de unificar y capitalizar las experiencias exitosas del servicio al ciudadano, optimizar los recursos y la capacidad de respuesta, y mejoran la calidad de vida de quienes atienden y de quienes consultan.

La Contraloría General del departamento de Sucre Con el propósito de que estos protocolos sean una herramienta simple para los ciudadanos y en especial para quienes tienen a su cargo la atención directa al ciudadano, el documento se divide en 7 capítulos, un glosario y un acápite con enlaces a páginas web de interés, de acuerdo con la siguiente estructura: el capítulo primero presenta generalidades y el alcance de los protocolos, el capítulo segundo trata temas generales de interés para las personas a cargo del servicio, y los siguientes cuatro capítulos explican la forma en la que debe realizarse la interacción con el ciudadano por medio de los diferentes canales de atención; así:

Capítulo 3. Protocolo de atención presencial.

Capítulo 4. Protocolo de atención telefónica. Este está dividido en centros de llamada, teléfonos fijos en las oficinas, celulares y mensajes de texto (SMS).

Capítulo 5. Protocolo de atención virtual, que incluye correo electrónico y redes sociales.

Capítulo 6. Protocolo de atención por correspondencia (buzón de sugerencias, recepción de correspondencia).

Capítulo 7. Derechos y deberes de los ciudadanos y las autoridades.

## Capítulo 2

### **ELEMENTOS COMUNES PARA TODOS LOS CANALES DE SERVICIO AL CIUDADANO**

La Contraloría General del Departamento de Sucre se acoge los lineamientos de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano (Documento CONPES 3785 de 2013) y establece como condición indispensable para fortalecer la relación con la ciudadanía el orientar sus acciones en función de situar al ciudadano como el eje central de su gestión, su razón de ser, ya que es en representación de la comunidad que ejerce el control fiscal, por lo que se debe, como todo el Estado, al ciudadano; por ello, es su obligación atenderlo de la mejor manera posible y rendirle cuentas permanentemente, compromiso que debe ser asumido por TODOS los servidores públicos de la Entidad.

#### *2.1 Atributos del buen Servicio:*

- ✓ **Efectivo:** El servicio que se brinda responde y es consecuente con la necesidad y/o la solicitud expresada. Respetuoso. El servicio que se brinda reconoce las diferencias y respeta a todos por igual, otorgándoles a las personas la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con su condición humana.
- ✓ **Confiable:** Los servicios se prestan de tal forma que los ciudadanos y ciudadanas confíen en la exactitud y objetividad de la información suministrada, en la calidad de los servicios recibidos y de acuerdo con los procedimientos y normas establecidos.
- ✓ **Amable:** El servicio que se brinda se hace de una manera cortés y sincera.
- ✓ **Comprensivo:** El servidor público y el contratista de la Contraloría General de la República perciben lo que el usuario siente y se pone en su lugar.





- ✓ **Accesible:** Se garantiza el funcionamiento adecuado y pertinente de los 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.
- ✓ **Oportuno:** El servicio es ágil y se presta en el tiempo establecido y en el momento requerido.

## 2.2 ACTITUD

Este propósito se materializa en la actitud de servicio que expresan los servidores públicos y que se entiende como la disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones.

Por lo tanto, la actitud de servicio no solo se debe reflejar en la relación con el ciudadano, sino en la relación con todos los usuarios tanto internos como externos, con especial énfasis hacia personas en la infancia y la adolescencia, de la tercera edad, con discapacidad, mujeres gestantes, minorías étnicas y víctimas de la violencia. En este sentido, los servidores públicos de la Contraloría General del Departamento de Sucre, expresan su actitud de servicio cuando:

- ➡ Anticipan y satisfacen las necesidades del otro. Si no le pueden satisfacer, le orientan adecuadamente a donde dirigirse.
- ➡ Escuchan y evitan interrumpirlo mientras habla.
- ➡ Van siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- ➡ Se comprometen únicamente con lo que pueden cumplir.
- ➡ Son creativos para dar al usuario una experiencia de buen servicio.
- ➡ Muestran siempre una actitud positiva y disposición de ayudar al otro.
- ➡ Al ofrecer un servicio, siempre tratan al otro como les gusta que les traten.
- ➡ Tienen en cuenta criterios diferenciales a la hora de atender a los ciudadanos.
- ➡ Dan prioridad en el servicio al ciudadano a personas que, por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta.
- ➡

## 2.3 ATENCIÓN A PERSONAS ALTERADAS

La Contraloría General del Departamento de Sucre, ante situaciones de ciudadanos inconformes, confundidos ofuscados, o furiosos, a veces por desinformación, los funcionarios de la CGDS deben:

- ➡ Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.



- Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
- Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
- Pregunte todos los datos e información que necesita para dar una solución concreta, sin prometer nada que no pueda cumplir.
- Cuando no es posible una solución, porque no es competencia de la Entidad, oriente al ciudadano(a) adecuadamente.
- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.
- Informe sobre los mecanismos para interponer quejas o derechos de petición.

#### 2.4 Uso del Lenguaje:



Es recomendable no tutear al ciudadano(a) – usuario(a) durante el tiempo de su atención, ni usar expresiones de confianza inapropiadas tales como “mi amor”, “papito”, “corazón”. Se les debe referir en términos de respeto como: Señor, Señora.



Preste atención a la elección de palabras cuando se comunique con el ciudadano(a) - usuario(a). Utilice un lenguaje simple, claro, comprensible y libre de jergas y tecnicismos, empleando palabras que sean de uso común sobre aquellas que son propias de contextos técnicos. Por ejemplo, en lugar de decir “folio” diga “hoja”, “expedir” en vez de “proferir”.



Comuníquese de forma que al ciudadano(a) le resulte sencillo y cordial, adaptando su lenguaje al de él; esto traerá como efecto empatía y comodidad, creando las condiciones ideales para que los mensajes sean captados íntegramente, dado que aumenta al máximo la receptividad.



Utilice un tono de voz amable, de tal manera que denote una actitud abierta, de escucha y disposición a servir; no muy alto y no muy bajo, con pronunciación clara, de tal forma que el interlocutor le escuche sin dificultad.



Adapte la modulación de la voz a las diferentes situaciones, vocalizando de manera clara para que la información sea comprensible y el mensaje sea entendible.



En los casos de las personas con discapacidad, utilice el término apropiado: Persona con Discapacidad, no “discapacitado”, ni sordo, ni ciego ni inválido. Al entablar una conversación con ellas, es importante ser paciente con el tiempo que le lleve hablar o actuar.

### 2.5 Cuando la respuesta a la solicitud es negativa

No siempre se puede dar al ciudadano la respuesta que él espera. Cuando esto ocurre los funcionarios deben estar prestos a ofrecer todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón.

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.

### 2.6 Atención de reclamos

Cuando un servidor público recibe un reclamo, tácitamente está comprometiéndose a hacer todo lo posible para resolver la inconformidad. Por ello debe:

- Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano.
- Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el ciudadano está solicitando.
- Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
- Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida.
- Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de

que el ciudadano haya interpuesto un derecho de petición.

- Si es posible, contactar posteriormente al ciudadano para saber si quedó satisfecho con

la solución.

### Capítulo 3

#### **PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIA.**

##### **3.1 Recomendaciones Generales:**

###### **Presentación personal**

Este aspecto influye en la percepción que tendrá el ciudadano(a) – usuario(a) respecto a la Entidad, por ello es importante seguir las siguientes recomendaciones:

- Sea impecable con su presentación personal, ésta debe ser apropiada para el rol que desempeña (formal y sobria).
- Guarde adecuadamente la imagen institucional, portando siempre, sin excepción, el carné que lo identifica como funcionario de la Contraloría General del Departamento de Sucre.

###### **Comportamiento**

- No realice actividades cosméticas y de mejoras en la presentación personal en el sitio de trabajo, hablar por celular o con sus compañeros -si no es necesario para completar la atención solicitada-, indispona al ciudadano.

###### **Expresividad en el Rostro**

El rostro es el primer punto en el que el ciudadano(a) - usuario(a) se fija. Su expresión facial es relevante.

- Ofrezca una sonrisa no forzada. Esto le agrega un carácter acogedor a la atención que está brindando.
- Mire la persona a los ojos, demuestre interés, actitud de escucha y refleje seguridad en la información que le está transmitiendo.

###### **La voz y el lenguaje**

- El lenguaje gestual, debe resultar acorde con el trato educado que esté brindando verbalmente.
- Adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.

###### **Postura:**

- La postura que tome su cuerpo cuando hable con el ciudadano(a) - usuario(a) tiene más significado de lo que se pueda imaginar, ya que puede facilitar el camino para atraerlo o bien para mejorar su calidad de expresión.

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

#### **El Puesto de Trabajo:**

El cuidado y la apariencia de los espacios físicos tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano(a).

- Mantenga su puesto de trabajo limpio, ordenado y libre de elementos ajenos a la labor que desarrolla.
- No ubique en el área de trabajo elementos distractores que puedan producir o inducir al error en la labor a realizar (radios, revistas, TV, fotos, adornos).

### **3.2 acciones de anticipación**

#### **Guardia de seguridad**

Recepción por parte de guardias de seguridad y/o servicio de recepción (primer actor): su rol es muy importante, ya que son las primeras personas que reciben al Ciudadano cuando ingresa a las instalaciones de la Entidad; de su actitud depende en buena medida la satisfacción del ciudadano(a), por ello:

- Abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime, evitando obstruirle el paso.
  - Haga contacto visual con el ciudadano(a) desde el momento en que se acerque y escúchelo con amabilidad.
  - Saludar diciendo: “Buenos días/tardes/noche, bienvenido(a) a la Contraloría General del Departamento de Sucre”.
  - Informar al ciudadano(a) de manera cordial y respetuosa, sobre las políticas y los procedimientos internos de ingreso tales como revisión de paquetes, registro y anuncio en recepción, registro de ingreso y salida de equipos electrónicos.
  - Indagar por el destino y la necesidad o requerimiento que tiene el ciudadano(a) en la Entidad.
  - Indicarle el lugar donde será atendido.
  - En caso que la necesidad del ciudadano no corresponda con las actividades propias del área donde es recibido, por ningún motivo presentar una actitud de obstrucción de acceso
  - Familiarícese con las instalaciones y conozca la ubicación de los baños públicos, las salidas de emergencia y la ubicación de las dependencias.
  - Tenga a la mano la información de las diferentes dependencias de la entidad y la ubicación de cada una de ellas.
  - Cuando personas con discapacidad ingresan en silla de ruedas, muletas o soportes físicos especiales, no las ayude de inmediato, pregúnteles si necesita ayuda para su desplazamiento y de qué tipo.
  - Cuando indique un lugar o una dirección a una persona con discapacidad, debe advertir sobre los obstáculos y distancia que puede encontrar.
  - como la entidad no cuenta ascensor, ni zonas de acceso para personas con discapacidad, el guardia de seguridad debe informar al funcionario que puede atender para baje al primer piso y así satisfacer las necesidades del usuario con discapacidad.

### **3.3 en el contacto inicial**

### **Las Instalaciones:**

- Dentro de las instalaciones de la Contraloría todos los funcionarios estamos en el deber de orientar al ciudadano en la medida del conocimiento de la necesidad.
- Todas las áreas de recepción de toda la sede deben contar con un directorio institucional que facilite la orientación al ciudadano.
- Saludar amablemente diciendo: “Bienvenido/a, mi nombre es (nombre y apellido...), ¿qué servicio solicita? Por favor, diríjase a...”.
- Verificar que el ciudadano traiga consigo todos los documentos necesarios para realizar su trámite.
- Dar información al ciudadano con base en 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.
- 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 el área u oficina a la que se debe dirigir.

### **3.4 En el desarrollo del servicio**

- **Centros de Servicio al Ciudadano.**

Los centros de servicio al ciudadano constituyen los espacios de atención presencial, convirtiéndose en los puntos de enlace entre la ciudadanía y la Contraloría General del Departamento de Sucre para el acceso a los servicios y trámites que presta la Entidad.

Con el propósito de mejorar la gestión de los centros de servicio al ciudadano, todos sus servidores deben aplicar las siguientes pautas:

### **3.5 En el desarrollo del servicio:**

- Diariamente, antes de comenzar su jornada, los servidores que atienden estos puntos deben revisar la página web, para identificar la información disponible en la misma y mantenerse permanentemente informados sobre la gestión institucional y sus novedades. De manera complementaria, y a fin de brindar un servicio óptimo, es necesario que estos servidores conozcan, en detalle y mínimamente, la información básica de la Entidad en aspectos tales como: la misión, la visión, el plan estratégico y el portafolio de trámites y servicios.
- Cuando un servidor del centro de servicio al ciudadano tenga que ausentarse, deberá coordinar con su jefe inmediato la persona que lo reemplazará, garantizando que ésta cuente con la información necesaria para brindar el servicio.
- Haga contacto visual, manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir, e invite a tomar asiento.
- Salude con una sonrisa diciendo: “Buenos días/tardes/noche, bienvenido(a) a la Contraloría General del Departamento de Sucre, mi nombre es (nombre y apellido), ¿en qué le puedo servir?”.
- Pregúntele al ciudadano(a) su nombre y úselo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor” o “Señora”.



- Dedíquese en forma exclusiva al ciudadano(a) que está atendiendo y escúchelo con atención, manteniendo el contacto visual.
- Responda a las preguntas del ciudadano(a) y bríndele toda la información que requiera, de forma clara y precisa.
- Atienda los requerimientos de acuerdo con los procedimientos establecidos para el efecto, informándole los pasos a seguir.
- En caso de que el servidor tenga que retirarse del puesto de trabajo, debe dirigirse al ciudadano y explicarle la razón por la cual se retira y el tiempo aproximado que debe esperar. Al regresar, decirle “Gracias por esperar”.
- En caso de entablar una conversación con una persona con discapacidad, es recomendable hablarle directamente a ella, no a su guía, interprete, guía-intérprete o acompañante, diríjase a la persona con discapacidad en primer lugar, aún si cree que no le está escuchando o entendiendo.
- Si la solicitud del requirente no puede ser resuelta en el centro de servicio al ciudadano, debe remitirlo al área correspondiente, previamente anunciará por vía telefónica al área y determinará el funcionario que lo atenderá. Posteriormente le indicará al ciudadano a dónde dirigirse, qué funcionario le atenderá y cómo llegar. En caso de que se trate de un asunto de no competencia de la Entidad, procede orientarlo sobre la entidad a la que debe dirigirse y, en lo posible, brindarle los datos de ubicación y contacto.
- Finalice la atención con la aplicación del instrumento de medición de satisfacción del cliente, según procedimiento y formato establecidos, pidiéndole cortésmente al ciudadano su diligenciamiento.
- Despídase con una sonrisa, llamando al ciudadano por su nombre y anteponiendo el “Señor” o “Señora”.

### **3.5. En la 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.
- Si hubo alguna dificultad para responder, informarle a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

### **3.6 Atención Prioritaria o Preferencial:**

En la Contraloría General del Departamento de Sucre se dará atención prioritaria o preferencial a los ciudadanos(as) - usuarios(as) que presenten algún tipo de situación particular, como adultos mayores, mujeres embarazadas, población en situación de vulnerabilidad y personas con discapacidad.

#### ***Adultos mayores y mujeres embarazadas***

- Una vez entran a la sala de espera, el servidor público debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos.
- La atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada.

### ***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:

- Tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.
- Si lo hay, debe seguirse el guión, protocolo y procedimiento definido por la entidad para Atender a este grupo poblacional.
- Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado.
- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga; conviene, en cambio, preguntar para entender.
- Debe llamárselos por su nombre y no usar apelativos como 'chiquito' o 'mijito', entre otros.
- Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

### ***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, le corresponde al servidor público:

- Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor.
- Dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.

### ***Grupos étnicos minoritarios***

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos. El servidor público debe:

- En el caso de los grupos étnicos minoritarios, es necesario verificar la capacidad del ciudadano(a) de comunicarse en el idioma español. De no manejar este idioma, buscar las alternativas para hacerse entender y poder entender la necesidad del ciudadano(a).
- En este último caso, si la entidad cuenta con intérprete, solicitar apoyo de dicha persona o de un acompañante que hable español.
- Si ninguna de estas alternativas es posible, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio.
- Solicitarles los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite.



### ***Personas en condición de discapacidad***

A continuación, se presentan las recomendaciones para la atención de personas con discapacidad:

- 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.

#### ***Personas con Discapacidad Física y Movilidad Reducida***

- No toque ni cambie de lugar sus productos de apoyo o de ayuda, como muletas, caminador o bastón.
- Es adecuado para las personas que usan silla de ruedas que permanezcan en ella durante la atención que se les preste.
- Procure que las personas que usan muletas las puedan dejar siempre al alcance de la mano.
- Tenga en cuenta que los mostradores o ventanillas deben estar adaptados en altura, en caso de no ser así, ubique una silla que le permita sentarse y estar a la altura de la persona de talla baja.

#### ***Personas con Discapacidad Visual***

- Realice una descripción clara de los procedimientos y contenidos que hacen parte del servicio dirigido al ciudadano. Entregue la información clara y completa de los trámites y requisitos que deba tener durante y posterior al proceso (ejemplo, radicar la solicitud, a quién, dónde, qué debe decir, en qué horarios, en cuánto tiempo puede hacerlo y cuándo esperar respuesta, por qué medio recibirá la información, qué documentos debe soportar, debe volver a otra diligencia, etc.).
  - Oriéntela con claridad, usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato” o “a su derecha está el bolígrafo”.
  - Si la persona tiene perro guía, tenga en cuenta que el rol del animal es servir como apoyo a la persona, por tanto, evite distraerse, distraerlo, alimentarlo o consentirlo.
  - Si la persona posee algún residuo visual y desea entregarle notas, escriba con tintas de color negro y letra macrotipo
- Cuando deba entregar (documentos, cédula, carné, dinero, bolígrafo, etc.), hágalo en la mano del usuario directamente, a la vez que informa con claridad sobre la acción. Ejemplo: “Sr., le entrego su cédula”.
- Cuando deba el usuario firmar un documento, es imperativo informarle con claridad qué documento es y preguntar cómo puede apoyarle en la lectura del mismo
- Si la persona solicita ayuda para moverse de un punto a otro, permita que ella lo tome del hombro o brazo.

- En caso de tener que leerle al ciudadano(a) un documento, hacerlo despacio y de manera clara.
- Cuando deba retirarse, informe de su ausencia y la duración aproximada de la misma, así mismo, cuando ya dé por concluida la atención
- En el momento de necesitar la firma del ciudadano(a) - usuario(a), se debe solicitar la lectura del mismo a un testigo, para que la persona firme de conformidad con lo que se le leyó.
- Todos los servidores públicos estamos en el deber de cuidar, proteger y preservar la señalización dirigida a las personas con discapacidad visual.
- En el evento que la persona con discapacidad visual requiera consultar información, diríjala al equipo que tenga instalados el software Jaws o el Magic, amplificadores o lectores de pantalla que facilitarán su acceso a la información, oriéntele sobre dónde y cómo puede ubicar la información.

### **Personas con Discapacidad Auditiva:**

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

Esto significa un tamaño de letra más grande del acostumbrado; en los documentos en macrotipo debería utilizarse un mínimo de 16, pero algunas personas deficientes visuales pueden necesitar que el texto se dé hasta en un tamaño de 20.

La persona con discapacidad auditiva tiene dificultades en la percepción de los sonidos, tanto del ambiente como de las expresiones orales (palabras o frases). Las personas sordas son diversas y por el hecho de NO oír pueden utilizar una forma de comunicarse especial: personas con comunicación o expresión verbal y que utilizan ayudas auditivas y personas con comunicación o expresión en lengua de señas Para facilitar la comunicación con una persona sorda, identifique:

- Presencia o no de la discapacidad auditiva. Observe si el ciudadano es portador de un audífono o un implante auditivo (osteointegrado o coclear)
- ¿Cómo se comunica la persona sorda?: Observe su habla. ¿Tiene un volumen bajo o alto o variable? ¿Se entiende lo que dice o las palabras no están completas? ¿Se expresa a través de gestos naturales o de señas, señala, mira fijamente el rostro y la boca, etc.?
- Solicita o pide apoyo mediante la escritura, lo acompaña una persona, requiere servicio de interpretación.
- Si la persona utiliza lectura labiofacial, vocalice correctamente, de frente a la persona, sin exagerar, de forma clara y pausada, no dé la espalda. Hable con una velocidad moderada, para facilitar la lectura labiofacial. Hable evitando poner objetos en la boca o cubrirse el rostro.
- Mantenga el contacto visual, el contacto cara a cara.
- Si no entiende lo que la persona sorda trata de informar, puede pedir que lo repita o que lo escriba. No aparente haber entendido.
- Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro. Es conveniente presentarle la información de manera escrita.
- Llame la atención de la persona sorda, si está distraída, con una suave palmada en la mano, el brazo o el hombro, otra forma es moviendo los dedos de la mano en su campo visual o si se encuentra a la distancia,
- Para la comunicación con lengua de señas, la Contraloría contará en los centros de servicio al ciudadano con los centros de relevo, una herramienta



virtual a través de la cual se accede al servicio de un intérprete de lengua de señas colombiana/castellano, en vivo y en directo y en tiempo real.

- Tenga en cuenta que las personas sordociegas deberán contar con un guía-intérprete facilitado por la Entidad. Esta persona es un medio que le apoyará en su diligencia, más no tendrá involucramiento alguno.
- Si la persona posee algún residuo visual y desea entregarle notas, escriba con tintas de color negro y letra macrotipo.
- Cuando deba entregar (documentos, cédula, carné, dinero, bolígrafo, etc.), hágalo en la mano del usuario directamente, a la vez que informa con claridad sobre la acción. Ejemplo: “Sr..., le entrego su cédula”. Cuando el usuario deba firmar un documento, es necesario informarle con claridad qué documento es y preguntar cómo puede apoyarle en la lectura del mismo. Esto significa un tamaño de letra más grande del acostumbrado; en los documentos en macrotipo debería utilizarse un mínimo de 16, pero algunas personas deficientes visuales pueden necesitar que el texto se dé hasta en un tamaño de 20.
- **Personas con Discapacidad Cognitiva o Intelectual**
- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- Para las personas que muestran dificultad en el lenguaje, maneje preguntas con opciones de selección, a objeto de que puedan elegir la respuesta o señalarla.
- Lo más importante es tener conciencia de que se debe dirigir directamente a la persona e intentar de diversas maneras hacerse entender, usando un lenguaje muy sencillo, apoyado con gestos, a un ritmo de velocidad adecuado.

## Capítulo 4

### Canal Telefónico

#### Protocolo de atención telefónica .

##### 4.1 Recomendaciones Generales.

- Los teléfonos fijos deben ser contestados máximo al tercer repique y mantenerse en un tono de timbre bajo.
- Verifique que se conocen las funciones del teléfono, por ejemplo, cómo transferir una llamada o poner una llamada en espera.
- Tenga a la mano el directorio específico de la dependencia y el directorio general de la Entidad.
- Los términos de cortesía siempre van bien: “con mucho gusto”, “gracias por su espera”, “cómo le puedo ayudar”, “permítame consulto la información”, “en un momento estoy con usted”,
  - “gracias por su llamada”, “estamos para servirle”.
  - En la atención telefónica el servidor(a) debe garantizar que el ciudadano(a) – usuario(a) que llame sea atendido sin necesidad de pasar de una extensión telefónica a otra.
  - Si el teléfono está cerca de usted o en su área de trabajo, se debe contestar y brindar la información necesaria a la persona que está llamando.
  - Si por cualquier motivo debe ausentarse de su puesto de trabajo, dirija su número de extensión a un servidor(a) que pueda responder sus llamadas, tomar sus mensajes y que cuente con la información precisa de su regreso para informar al interlocutor.
  - Evite hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.

##### 4.3 Atención Telefónica en Conmutador:

- Conteste la llamada con el saludo institucional, para conmutador:
- “Buenos días (tardes), está comunicado con la Contraloría General del Departamento de Sucre ¿En qué le puedo servir?”.
- Escuche con atención lo que requiere el interlocutor, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia de la Entidad.
- Solicite cortésmente al ciudadano que espere un momento mientras le transfiere la llamada al área y/o funcionario competente o solicitado, según sea el caso, e infórmele el número de la extensión.
- Marque la extensión, espere que contesten e informe a quien contesta que va a transferir la llamada, verificando que alguien la atenderá.
- Despidase amablemente.

##### 4.3 Atención Telefónica en Oficinas:

- Conteste la llamada con el saludo institucional para oficinas:
- “Buenos días (tardes), está comunicado con (dependencia), habla con (nombre y apellido). ¿En qué le puedo servir?”.
- Escuche con atención lo que requiere el interlocutor sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de su competencia.



- Si se puede resolver la solicitud, dé la información completa y cerciórese que al interlocutor le quedó clara y llenó sus expectativas.
- En caso que la solicitud no sea de su competencia, amablemente comuníquese que se pasará la llamada al área encargada y dele el número de teléfono donde puede recibir la información.
- Si requiere transferir la llamada, marque la extensión, espere que contesten e informe a quien contesta que la va a transferir, verificando que alguien la atenderá.
- Despídase amablemente.

## Capítulo 5

### Protocolo de Atención Virtual

#### 5.1 recomendación general

- En los casos en los cuales las respuestas incluyan datos personales, ofrecer enviar la respuesta por medios más formales (Habeas data).
- 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.
- Seguir el protocolo establecido por la entidad con relación al uso de plantillas y firmas.
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario.
- necesario manipular o conservar una copia en papel.

#### 5.2.2. Acciones de anticipación

- Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional -y no a un correo personal de un servidor-.
- Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la entidad.
- Analizar si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello al ciudadano.

#### 5.2.3. En el desarrollo del servicio

- 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 párrafo para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
- No escribir líneas de más de 80 caracteres. Muchos monitores no permiten ver más en la pantalla.
- No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.
- Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano de forma clara y precisa.
- 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.

Recomendaciones página web para interposición de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias

#### **5.2.4. En la finalización del servicio**

- El servidor público debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, el nombre y la dirección web de la entidad. Recordar usar las plantillas de firma de su 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.
- Si el protocolo de su entidad establece que la respuesta exige un proceso de aprobación, previo a su envío, siga esa directriz.

## **Capítulo 6**

### **Canal de correspondencia**

#### **Protocolo de atención por correspondencia**

Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, 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.

#### **6.1. Correspondencia**

##### *6.1.1. Acciones de anticipación*

- Verificar que el sistema o mecanismo de asignación de turnos esté operando de forma adecuada.
- Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.

##### *6.1.2. En el contacto inicial*

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.”

##### *6.1.3. En el desarrollo del servicio*

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.

##### *6.1.4. En la finalización del servicio*

Firmar y sellar la copia o planilla del remitente e informar al ciudadano el proceso que sigue en la entidad.

Si el requerimiento no es competencia de la entidad, trasladarlo a la entidad competente, en el menor tiempo posible, e informárselo al ciudadano.

#### **6.2. Buzones de sugerencias**

Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos y bolígrafos para escribir.

Prever cada cuánto tiempo se abrirán los buzones.

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.



## Capítulo 7

### *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:

#### **7.1. Derechos de los ciudadanos**

Los ciudadanos tienen derecho a:

- Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas exijan. Estas actuaciones podrán realizarse por cualquier medio disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.

- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.

Salvo reserva legal, obtener información de los registros y archivos públicos de acuerdo con la Constitución y las leyes.

Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.

- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.
- Recibir atención especial y preferente si son discapacitados, niños, adolescentes, mujeres embarazadas o adultos mayores y, en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de acuerdo con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.

Alegar y aportar documentos u otras pruebas en cualquier actuación administrativa en la cual tengan interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades para decidir y a que estas le informen al interesado cuál ha sido el resultado de su participación.

#### **7.2. Deberes de los ciudadanos**

Son 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.

### **7.3. Deberes de las autoridades**

Tratar de manera respetuosa y considerada, así como atender diligentemente a todas las personas sin distinción.

Garantizar atención personal al público durante cuarenta horas a la semana en horarios que satisfagan las necesidades de los ciudadanos.

Atender a todas las personas que ingresen a las oficinas públicas dentro del horario de atención.

Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la atención ordenada de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio del trato prioritario debido a las personas en alguna situación particular.

Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique los derechos de los usuarios y los medios disponibles para garantizarlos.

Tramitar las peticiones que lleguen por fax o medios electrónicos, de acuerdo con el derecho a presentar peticiones y a obtener información y orientación.

Encargar a una dependencia especializada la función de atender quejas y orientar al público.

Adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dominen la tecnología respectiva.

Habilitar espacios idóneos para consultar expedientes y documentos, así como para atender cómoda y ordenadamente al público.



## Glosario

**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).

**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.

**CANAL PRESENCIAL:** espacio físico en el que los ciudadanos y servidores 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. (cualquier usuario puede tener acceso a la conversación) o privada (se comunican dos o más personas).

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

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

**ENANISMO o TALLA BAJA:** trastorno del crecimiento de tipo hormonal o genético, caracterizado por una talla inferior a la medida de los individuos de la misma especie y raza.

**FÍSICA O MOTORA:** limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades.

**PREGUNTAS FRECUENTES:** conjunto de preguntas y respuestas resultado de los cuestionamientos usuales de los usuarios, dentro de un determinado contexto y para un tema en particular.

**PROTOCOLO DE SERVICIO:** guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor público frente a los ciudadanos, con el fin de

lograr un mejor manejo y una mayor efectividad en el uso de un canal específico.

**REDES SOCIALES:** aplicaciones web dirigidas a comunidades de usuarios en las que se

les permite intercambiar fotos, archivos, aplicaciones, mensajes cortos de texto

—SMS— y

otros contenidos, en línea y en tiempo real.

**CANAL CORRESPONDENCIA:** medio por el cual en tiempo diferido y a través de comunicaciones escritas, los ciudadanos pueden realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. La correspondencia de las entidades hace parte de 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, servicios, informar, orientar o asistir al ciudadano. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores, centros de llamadas (call centers) y centros de contacto.

**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.

**CHAT:** término proveniente del inglés que en español equivale a “charla”, también usado como cibercharla. Es una comunicación escrita e instantánea a través de Internet y mediante el uso de un software entre dos, tres o más personas, ya sea de manera pública

(cualquier usuario puede tener acceso a la conversación) o privada (se comunican dos o más personas).

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

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

**ENANISMO o TALLA BAJA:** trastorno del crecimiento de tipo hormonal o genético, caracterizado por una talla inferior a la medida de los individuos de la misma especie y raza.

**FÍSICA O MOTORA:** limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades.

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

**MÚLTIPLE:** se presenta más de una deficiencia sensorial, física o mental.

**SENSORIAL:**

**Visual:** pérdida o disminución de la visión.

**Auditiva:** pérdida o disminución en audición.

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

**ESCALAMIENTO:** para el caso del servicio, está definido como la presentación de la solicitud o requerimiento de un ciudadano a un área o instancia de mayor jerarquía que pueda tomar acciones para su solución.

**PREGUNTAS FRECUENTES:** conjunto de preguntas y respuestas resultado de los cuestionamientos usuales de los usuarios, dentro de un determinado contexto y para un tema en particular.

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

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

## Enlaces

### - PQRD

A través de la página web los ciudadanos pueden presentar peticiones en sus distintas modalidades, mediante los siguientes enlaces:

- “Denuncias”; “Atención al Ciudadano / Denuncias y Otras Solicitudes PQRD”;
- Correo electrónico: [contrasucree@contraloriasucree.gov.co](mailto:contrasucree@contraloriasucree.gov.co). La finalidad de esta cuenta es facilitar a los ciudadanos y demás entidades el envío de denuncias y derechos de petición en sus distintas modalidades. Canal destinado a la recepción de PQRD. En este caso, procede la aplicación del procedimiento vigente para la atención de derechos de petición en la Contraloría General del Departamento de Sucre.