

CON **CONCURSA**
EXITO



COMUNICATE A NUESTRA
LINEA WHATSAPP



319-3902020

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CGR

La Contraloría General de la República 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 y contratistas de la Entidad.



Los servidores públicos de la Contraloría General de la República 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.



Atributos del 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.

Recomendaciones para la atención de personas alteradas

Dado que en muchas ocasiones pueden llegar a la Entidad ciudadanos-usuarios inconformes o contrariados, es necesario tener en cuenta las siguientes recomendaciones para facilitar el servicio:

- Mire a la persona a los ojos y demuéstrele su atención.
- Cuide su postura; no cruce los brazos, no se acerque demasiado.
- Permita que la persona se desahogue, no lo interrumpa.
- No le pida a la persona que se calme. Se deben evitar frases como “Usted está alterado”, “cálmese”, “cuando se calme hablamos”, “escúcheme primero”.
- Hágale saber al ciudadano(a)-usuario(a) que lo escucha con atención.
- Utilice frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”. Esto demuestra empatía.
- Evite tomar la situación como algo personal.



- Empiece a solucionar el problema.
- 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 se presenta con otro ciudadano(a)-usuario(a), infórmelo a su jefe inmediato, para generar una solución de fondo. Por ejemplo, que dos o más personas se quejen porque no les contestaron el teléfono en determinada dependencia, debe ser un insumo para informar a la dependencia, a fin de identificar qué está pasando con la atención a través de este canal y tomar las medidas a que haya lugar, para garantizar su adecuada operación.
- Informe sobre los mecanismos para interponer quejas o derechos de petición.



Durante 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 de la República, 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.



COMUNICATE A NUESTRA
LINEA WHATSAPP



319-3902020

- En caso de que el servidor y contratistas 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. Para el efecto, previamente anunciará por vía telefónica al área y determinará el funcionario o contratista que lo atenderá. Posteriormente le indicará al ciudadano a dónde dirigirse, qué funcionario o contratista 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”.

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 y contratistas estamos en el deber de cuidar, proteger y preservar la señalización dirigida a las personas con discapacidad visual.
- En el evento que la persona con discapacidad visual requiera consultar in situ información, diríjala al equipo que tenga instalados el software Jaws o el Magic, amplificadores o lectores de pantalla que facilitarán su acceso a la información. Oriénteles sobre dónde y cómo puede ubicar la información.



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 no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o que lo escriba. No simule 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, utilizando luz.



Personas con discapacidad Sordoceguera

- Siempre diríjase directamente a la persona sordociega y no a su acompañante o guía-intérprete. Indíquele quién es usted, área y tipo de procedimiento/trámite que va a atender.
- Cuando deba retirarse, informe de su ausencia y la duración aproximada de la misma, así mismo, cuando ya dé por concluida la atención. Ejemplos: “Debo retirarme por..., en (X) minutos estaré con usted”, “hemos finalizado el trámite, por favor esté atento a recibir la respuesta en (X) días, por medio del correo electrónico... que tenga un muy buen día”.
- 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.



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.
- También, siempre es necesario validar que la persona está entendiendo.



GRACIAS

