



---

RESOLUCIÓN N° 219 DEL 16 DE JULIO DE 2018

---

**POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL MANUAL Y PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO.**

EL CONTRALOR GENERAL DEL DEPARTAMENTO ARCHIPIELAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA ISLAS,

En uso de sus atribuciones legales y ordenanzaes, en especial las conferidas en la Ley 330 de 1996, Ley 962 de 2005, , Ley 1474 de 2011, Decreto Nacional 2145 de 1999, decreto 019 de 2012 y la Ordenanza N° 010 del 2001 y,

**CONSIDERANDO**

Que la Ley 330 de 1996 en su artículo 2 establece que las Contralorías Departamentales, son organismos de carácter técnico, dotadas de autonomía administrativa, presupuestal y contractual.

Que el Decreto Nacional 2145 de 1999, establece en su artículo 13, que es responsabilidad de todos los niveles y áreas de la organización en ejercicio del autocontrol, documentar y aplicar los métodos, metodologías, procesos y procedimientos y validarlos constantemente, con el firme propósito de ajustarlos y actualizarlos, de tal suerte que sean el soporte fundamental, para el cumplimiento de las metas y objetivos promulgados en el Plan estratégico y el Plan de Acción.

Que la Contraloria General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa catalina, en desarrollo de sus funciones constitucionales y legales, recibe solicitudes y peticiones de ciudadanos e interesados en los servicios que presta la entidad, las cuales deben ser atendidas de manera eficiente y oportuna, en procura de una adecuada prestación de los servicios a su cargo.

Que en los términos de la ley 962 de 2005, deben facilitarse las relaciones de los particulares con la administración pública, de tal forma que las actuaciones que deban surtirse ante ella para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones se desarrollen de conformidad con los principios establecidos en los artículos 83, 84, y 209 de la constitución política de Colombia.

Que la ley 1474 de 2011, por la cual se dictan normas tendientes a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación, y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, determinó que en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad de la entidad y contar con un espacio en



**CONTRALORIA GENERAL DEL DEPARTAMENTO**  
**ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA**

---

su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, así como de los que manejen fondos y bienes del estado, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como presta el servicio público.

Que el decreto 019 de 2012, por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública, implemento normas para facilitar la actividad de las personas naturales y jurídicas ante las autoridades que cumplen funciones administrativas, contribuyendo a la eficacia y eficiencia de estas fortaleciendo, entre otros, los principios de buena fe, confianza legítima, transparencia y moralidad, racionalizando los tramites, procedimientos y regulaciones.

Que la Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, en su plan estratégico 2017-2019, fijo como uno de sus objetivos el fortalecimiento de su capacidad institucional, para atender de manera efectiva los requerimientos de sus usuarios, implementando un sistema de atención integral al ciudadano

Este eje estratégico tiene como finalidad fortalecer la capacidad institucional del Ente de Control, el cual se logrará a través de programas y acciones que conlleva a la Entidad a un mejor posicionamiento e imagen ante la comunidad. Para el cumplimiento y el logro de los objetivos de este eje estratégico, la Contraloría compromete a cuatro (4) procesos ya estandarizados; Participación Ciudadana, Proceso de Planeación Institucional, Proceso de Gestión Jurídica, y Evaluación Análisis y Mejora.

Que en desarrollo de este propósito, se cuenta con un grupo de atención al ciudadano, encargado de la atención de quejas, reclamos y solicitudes y se ha impartido directrices dirigidas no solo a este grupo en especial, sino a todos los servidores y contratistas de la Contraloría General del Departamento, tendientes a proporcionar una correcta atención al ciudadano.

Que realizada la discusión de la presente resolución con el profesional especializado de la Dependencia de Auditorías y Participación Ciudadana, fue aprobada por el Contralor General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina.

Que es necesario que la contraloría General del Departamento Archipiélago, adopte su Manual y Protocolo de Servicio al Ciudadano.

Por lo anteriormente expuesto,



**CONTRALORIA GENERAL DEL DEPARTAMENTO**  
**ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA**

---

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO.** Adoptar el presente Manual y Protocolo de Servicio al Ciudadano de la Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, el cual hace parte integral de la presente resolución.

**ARTÍCULO SEGUNDO.** Para la realización de ajustes al Manual y Protocolo de Servicio al Ciudadano, será con la aprobación del Contralor General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina.

**ARTÍCULO TERCERO.** La presente Resolución rige a partir de su expedición y modifica o deroga todas las que regulen el tema objeto de la misma y le sean contrarias.

Dado en San Andrés Isla a los 16 días del mes de julio de 2018.

**COMUNIQUESE Y CÚMPLASE**

(Original Firmado)

**FRANKLIN GABRIEL AMADOR HAWKINS**  
Contralor General del Departamento

Proyecto: Hamilton Antonio Britton Bowie, Profesional Especializado, Dependencia de Auditorias y Participación Ciudadana.  
Revisó:, Franklin Gabriel Amador Hawkins, Contralor Departamental.  
Aprobó: Franklin Gabriel Amador Hawkins, Contralor Departamental.



## **MANUAL Y PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**FRANKLIN GABRIEL AMADOR HAWKINS**  
Contralor General del Departamento

2017-2019

---

*“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”*

Avenida Francisco Newball, Edificio OCCRE piso 3 - San Andrés Isla  
Tel.: 51 25190 - 51 20189 - Fax: 51 22465  
Correo Electrónico: [contraloria@contraloriasai.gov.co](mailto:contraloria@contraloriasai.gov.co)  
Página Web: [www.contraloriasai.gov.co](http://www.contraloriasai.gov.co)





<b>Índice</b>	<b>Pág.</b>
<b>Introducción</b> .....	<b>3</b>
<b>I. Manual de Servicio al Ciudadano</b> .....	<b>4</b>
1. Objetivos	
2. Funciones	
3. Alcances	
4. ¿Qué es el servicio al ciudadano para la Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina?.....	4
<b>II. Las relaciones humanas y la actitud del servidor público</b> .....	<b>5</b>
5. Los atributos del buen servicio al ciudadano.....	5
6. ¿Cómo se presta un servicio de calidad al ciudadano?.....	5
6.1 Habilidades y aptitudes a desarrollar.....	5
7. Conociendo a los ciudadanos.....	6
<b>III. El servidor público y la comunicación</b> .....	<b>7</b>
8. Protocolos para el buen servicio al ciudadano.....	7
9. Protocolo para la atención presencial.....	7
10. Lenguaje verbal y no verbal.....	8
11. Protocolo de atención al ciudadano en los puestos de trabajo.....	9
11.1 Atención preferencial.....	9
12. Protocolo para la atención telefónica.....	11
13. Protocolo para tratar ciudadanos inconformes.....	12
14. Protocolo para dar una respuesta negativa al usuario.....	13
15. Lenguaje claro.....	13
15.1 Impacto en la eficiencia de la institución.....	13
15.2 ¿Para qué se requiere un uso de lenguaje claro en las comunicaciones del estado?...14	
15.3 Use palabras sencillas para dirigirse al ciudadano.....	14
16. Los canales disponibles para los ciudadanos.....	14
17. Deberes y Derechos de los ciudadanos y las autoridades.....	15
18. Glosario.....	17
<b>IV. Marco normativo de atención al ciudadano en el Estado o documentos de referencia</b> .....	<b>18</b>
<b>V. Bibliografía</b> .....	<b>19</b>



## Introducción

El Manual de Protocolo y Servicio al Ciudadano en la Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, es un documento realizado bajo el cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), que busca unificar criterios sobre el servicio que se brinda a los usuarios, al momento de requerir de la Entidad, ya sea para obtener información, realizar trámites o interponer un PQRSD.

3

El servicio que brindamos en la Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, debe ser ofrecido de forma eficiente, para que la ciudadanía sienta y sepa que, para la Entidad, ellos son el eje de la administración.

En virtud de lo anterior, el Manual pretende, convertirse en una guía y en una herramienta de consulta, que tienda a mejorar la calidad de los servicios prestados, por cuanto incluye los lineamientos para garantizar una adecuada atención al ciudadano. De esta manera, se involucra a todos los servidores públicos de la Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, en la atención al ciudadano, sin importar el tipo de vinculación que tenga con la Entidad (funcionarios en carrera administrativa, en provisionalidad, de libre nombramiento y remoción, y contratistas).

A su vez, invita a desarrollar habilidades y destrezas con miras a una adecuada atención y a dar respuestas oportunas e idóneas, indicando cuáles son los pasos para conocer a los ciudadanos e identificar adecuadamente sus expectativas frente al servicio misional de la entidad.



## **I. Manual de Protocolo y Servicio al Ciudadano**

### **1. Objetivo**

Fortalecer la actitud de servicio de los funcionarios de la Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, de manera tal que promueva el acercamiento al usuario, a fin de atender a tiempo las solicitudes de información y de gestión de trámites, incluyendo las quejas, reclamos y sugerencias presentadas.

### **2. Funciones**

- Ofrecer orientación oportuna al usuario que acude a la Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina para adelantar trámites y demás requerimientos.
- Servir de guía para garantizar una atención oportuna y eficiente al ciudadano.

### **3. Alcance**

Estos pasos comprometen a todo el personal de la Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, a fin de facilitar la recepción, distribución, control eficiente y eficaz de la atención y requerimientos, generando una solución que satisfaga al usuario.

### **4. ¿Qué es el servicio al ciudadano para la Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina?**

Se entiende el servicio como una filosofía laboral que estimula a servir a los demás. Por tanto, servir es una vocación de compromiso con el usuario, y de esta manera se satisfacen sus expectativas requerimientos e inquietudes.

En la Entidad, servir implica conocer lo que se hace en ella, sin importar desde qué dependencia, puesto que los servidores públicos de la Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, propenden por orientar todos los esfuerzos a que los ciudadanos se sientan respaldados.

Igualmente, el servicio al ciudadano en la Entidad, está dirigido a facilitar que los ciudadanos cumplan con sus deberes y a que les sean reconocidos sus derechos, contribuyendo a elevar su calidad de vida al optimizar sus requerimientos.



## II. Las relaciones humanas y la actitud del servidor público

### 5. Los atributos del buen servicio al ciudadano

El servicio posee características a través de las cuales los ciudadanos se forjan una idea de la entidad que les presta una asistencia, de lo cual depende la percepción y la forma en que interactuarán con ella.

Los principales atributos de servicio de la Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, son los siguientes:

- **Oportuno:** se debe prestar un servicio de manera ágil, en el tiempo requerido por el ciudadano, de acuerdo con los procesos y procedimientos legales establecidos.
- **Empatía:** es necesario que los servidores públicos se pongan en el lugar del ciudadano, pues ellos necesitan sentirse comprendidos y escuchados.

**Según los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, las entidades del Estado debemos mejorar la calidad y accesibilidad de nuestros trámites y servicios, satisfaciendo las necesidades de los ciudadanos.**

- **Incluyente:** se debe ofrecer un servicio de calidad para todos los ciudadanos sin distinciones y sin discriminaciones.
- **Confiabilidad:** Lograr que los ciudadanos crean en la exactitud y objetividad de la información que se le suministra y en la calidad de los servicios que reciben.
- **Rapidez:** se debe prestar el servicio sin demoras innecesarias.

### 6. ¿Cómo se presta un servicio de calidad al ciudadano?

El servicio al ciudadano debe ser la razón de ser de la entidad, por ende, es fundamental que se entienda que la palabra calidad, en el marco del mismo, significa exceder las expectativas de los ciudadanos, a través del conocimiento de los servicios, e información que en general se tiene y ofrece a través de los diferentes canales de atención.

#### 6.1 Habilidades y aptitudes a desarrollar

Se deben desarrollar habilidades y aptitudes que se describen a continuación:

- **Cortesía:** se es cortés teniendo buenas maneras prestando atención al otro cuando cuenta cuál es el trámite o servicio que necesita resolver. Estas aptitudes son indispensables para relacionarse con los clientes y partes interesadas.

*“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”*







- **Comprensión:** se debe ser tolerante y paciente al momento de interactuar con los usuarios, sobre todo cuando nos enfrentamos a una situación difícil con el ciudadano.
- **Sensibilidad:** hay que dejar ver a los ciudadanos que realmente son lo más importante para nosotros, y que hay conciencia de su situación particular.
- **Diligencia:** Actuar con energía, dinamismo y prontitud.
- **Persuasión:** Tener la capacidad de inducir, estimular, convencer a los ciudadanos del por qué un procedimiento debe realizarse de una manera específica.
- **Autocontrol:** Actuar con determinación al momento de tomar decisiones y es necesario reaccionar oportuna y asertivamente frente a las eventualidades.
- **Credibilidad:** los ciudadanos se hacen una idea de la Entidad, de acuerdo con la experiencia que hayan tenido cuando interactúan con ella directa o indirectamente. Por esto es necesario que se transmita el conocimiento con seguridad y certeza.
- **Capacidad de escucha:** Asegurarse de haber prestado la suficiente atención al ciudadano para comprender lo que requiere.

## 7. Conociendo a los ciudadanos

En la Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, se reconoce a los ciudadanos como el eje de la Administración, razón por la cual, se identifican cuáles son las expectativas que tienen cuando se acercan a la entidad.

### Es importante que se tenga presente que a los ciudadanos les gusta que:

- Se les tenga en cuenta.
- Se le dé importancia.
- Se le trate amable y respetuosamente.
- Se le atienda con calidez y agilidad.
- Se le oriente con precisión.
- Se le ofrezca alternativas de solución.
- Se Comprenda su situación.

*“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”*





---

## **El ciudadano se llevará una buena impresión si como servidores:**

- Se refleja haber entendido sus problemas.
- Se es respetuoso.
- Se le Orienta con claridad y precisión.
- Se le da una atención con calidez y agilidad.

7

## **III. El servidor público y la comunicación**

### **8. Protocolos para el buen servicio al ciudadano**

#### **Etapas del protocolo.**

##### **Apertura:**

El saludo es necesario para iniciar la comunicación con el ciudadano, es “abrir la puerta de la Entidad”, dar la bienvenida o contestar, de tal forma que el ciudadano se sienta importante.

##### **Análisis y comprensión:**

Es el momento en el que se debe escuchar y facilitar el espacio para que el ciudadano se exprese, y de esta manera ver qué manejo se le debe dar a la situación inicial, y poder recibir lo requerido.

##### **Intervención y solución:**

En esta etapa se deben originar alternativas de solución a la situación que se presente, en caso de que se presente un conflicto, debemos actuar así:

1. Separar a las personas del conflicto.
2. Concentrarse en intereses y no en posiciones.
3. Idear soluciones de mutuo beneficio (Gana - Gana para todos).
4. Insistir en que los criterios sean objetivos.

### **9. Protocolo para la atención presencial**

Es clave tener siempre presente que se debe honrar la dignidad del cargo o servicio que se presta. Una forma de hacerlo es siguiendo de manera rigurosa el protocolo para la atención presencial, pues es preciso recordar que en temas de servicio todo comunica.

#### **Presentación personal**

- La apariencia personal debe ser sobria, discreta, que genere confianza y tranquilidad, sensación de orden y limpieza para finalmente causar una buena impresión.

---

*“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”*





- Los servidores públicos deben estar siempre bien presentados.
- La ropa debe estar limpia.

### **Presentación de los puestos de trabajo:**

El cuidado y apariencia de los espacios físicos donde trabajamos, tiene un impacto inmediato en la percepción del ciudadano. Por esta razón es necesario mantenerlos limpios, en orden, libres de elementos ajenos a la labor que se desarrolla.

8

## **10. Lenguaje verbal y no verbal**

Esto ayuda a distinguir la forma ideal para utilizar la palabra y/o códigos no necesariamente verbales, como nuestro cuerpo.

Por esto, es indispensable tener en cuéntalo siguiente:

**La expresividad en el rostro:** el lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, respetuoso, educado y cortés.

- **La voz y el lenguaje:** el lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Es relevante adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar para que la información sea comprensible.
- **La postura:** la postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa, por esto es aconsejable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.

### **Aspectos comunes a todos los niveles de atención personalizada:**

- Mantener una actitud amable y comprensible.
- Dar un trato equitativo.
- Brindar opciones y alternativas para resolver las inquietudes del ciudadano.
- Cumplir con el horario de trabajo.
- Permanecer siempre en el puesto de trabajo. En caso de dejarlo por un corto período de tiempo, hay que asegurarse de que alguno compañero esté atento a hacer el remplazo durante la ausencia.
- Mantener la calma aún en situaciones en las que el ciudadano esté visiblemente alterado.
- Sí es posible, se debe utilizar el nombre del ciudadano, antecedido por “señor, señora o señorita”, durante toda la conversación. Ejemplo: (Señor Omar, señora María, señorita Gala).

---

*“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”*





- No se debe conversar ni por teléfono ni con los compañeros de temas ajenos a la solicitud del ciudadano, mientras lo atendemos.
- No se debe tutear al ciudadano, ni utilizar frases afectuosas con ellos.

## **11. Protocolo de atención al ciudadano en los puestos de trabajo**

Se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Dar la bienvenida. (Buenos días/tardes/, ¿en qué puedo ayudarle?).
- Escuchar al ciudadano con respecto a lo que necesita o a quien solicita para guiarlo a dirigirlo a los que necesita.
- Despedir al ciudadano con expresiones como: buenas tardes señor(a) que tenga una feliz tarde, que tenga un feliz día. Nunca usar expresiones como ‘chao’, adiós’.

### **11.1 Atención preferencial**

Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja, se debe proceder de la siguiente manera:

- Para **los adultos mayores o mujeres embarazadas**, una vez entran a la sala de espera, el servidor público del Grupo de Atención al Ciudadano Institucional, debe dar prelación en su atención y serán atendidos sin que estos tengan que esperar.
- La **atención a niños, niñas y adolescentes**, tienen prelación sobre los demás usuario, hay que escucharlos atentamente y otorgar tratamiento reservado a la solicitud. En ningún momento se deberá manifestar incredulidad sobre lo que diga, ni llamarlo chiquito, mijito, entre otros. Se les debe hablar claro y en un lenguaje acorde con su edad.
- La **atención a personas en situación de vulnerabilidad** (víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema). Debe incorporarse actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria, escucharlos atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor, para evitar mayores traumatismos y dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.
- Para la **atención a grupos étnicos minoritarios** (indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos) Se debe identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete.
  - En este último caso, si no tiene un acompañante que hable español, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud o entregue los documentos, con el objeto de revisarlos y comprender cuál es la solicitud o trámite que requiere.
  - En el evento de no ser posible la comunicación, se le indicará que deje por escrito la solicitud o se procederá a gravar su petición, para solicitar el apoyo técnico del

*“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”*





Ministerio de Cultura para que sirva de enlace en la búsqueda y designación de un intérprete para atender el requerimiento.

- El mencionado Ministerio designará el traductor escogido de la lista elaborada para tal fin e indicará los honorarios, los que serán acordados entre la entidad y el traductor.
- Asignado el traductor y establecidos los honorarios y una vez se obtenga la traducción del documento se enviará al área responsable de la respuesta.
- La respuesta se enviará al Ministerio de Cultura para que se efectúe el trámite de traducción y culminado, se procederá a su remisión al peticionario.

Para **atención de personas de talla baja**, se debe buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar y tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

Las **personas en condición de discapacidad** recibirán una atención especial en cuanto al turno de llegada, y se deben tener en cuenta las siguientes reglas generales:

- Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono añorado, 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.

Durante la **atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual** no se le halará de la ropa o el brazo y se le mantendrá informado sobre las actividades que se están realizando durante la solicitud. Se orientará con claridad usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo. Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc. Si la persona tiene perro guía, no deben separarlos, ni distraerse o consentir al animal. Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.



- Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son, si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona con discapacidad visual antes de dejarla sola.

Cuando la **atención sea a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacusias**, se debe hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada, evitar cubrirse la boca o voltear la cara, no gesticular exageradamente, cuidar el lenguaje corporal, no aparentar haber entendido, pedirle si es el caso que lo repita o lo escriba.

Para **atención a personas con sordo ceguera** es preciso informar que se está presente tocando suavemente en el hombro o el brazo al usuario, tratar de ponerse en su campo de visión, vocalizar correctamente y atender las indicaciones del acompañante sobre el método de comunicación que prefiere.

La **Atención a personas con discapacidad física o motora** no deben implicar tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda (caminador, muletas, bastón), y si se encuentra en silla de ruedas se debe ubicar a una distancia mínima de un metro

A las **personas con discapacidad cognitiva** se le debe brindar información visual, con mensajes concretos y cortos y ser paciente tanto al hablar como al escuchar (dado la dificultad para entender conceptos y suministrar información).

Durante la **atención a personas con discapacidad mental** se deben hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona, evitando críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor, confirmando que la información dada ha sido comprendida y teniendo en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

Atención a **personas con discapacidad múltiple**. Se considera discapacidad múltiple al conjunto de dos o más deficiencias asociadas, de orden física, sensorial, mental, emocional o de comportamiento social. Para atender a una persona en con discapacidad múltiple, es necesario que se remita en los protocolos a cada una de las capacidades y aplique todos los protocolos asociados.

Igualmente, el Departamento Nacional de Planeación a través del Programa de Servicio al Ciudadano, puso a disposición de todas las Entidades del Estado la “Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente- Programa Nacional de Servicio al Ciudadano”, de la cual se extraen los siguientes apartes como factores indispensables para que el servicio al ciudadano sea incluyente:

- Disponer de sillas y puntos de atención o de contacto prioritarios para las personas con discapacidad que lo requieran, entre ellas, las de talla baja y los usuarios de sillas de ruedas.

- Permitir el ingreso de perros guías o de apoyo, especialmente para las personas ciegas y sordo-ciegas, así como el ingreso de familiares o cuidadores, cuando lo requieran.

*“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”*





## 12. Protocolo para la atención telefónica

En Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, se sabe que la atención telefónica es tan importante como la presencial, para este canal de atención al ciudadano, existe el siguiente protocolo.

12

### Llamadas entrantes:

Cualquier llamada se debe atender inmediatamente para evitar que la persona que llama espere demasiado tiempo, tres (3) repiques del teléfono se considera como una atención inoportuna.

Cuando se levante el auricular, debe mencionarse el nombre de la dependencia a la cual se pertenece saludar e indicar el nombre. Éste momento es importante ya que transmitimos la información más básica al ciudadano y confirmamos al interlocutor que se está comunicando o no con el área o persona que requiere.

### Ejemplo:

Oficina de Control Interno, buenas tardes, habla... (Digamos nuestro nombre y apellido)  
¿En qué puedo ayudarle?

Independientemente de si la llamada es para otra área, si se escucha que el teléfono replica más de tres (3) veces y nadie lo contesta, por favor atienda la llamada y oriente al interlocutor sobre su necesidad o requerimiento. Si no se puede hacer, se sugiere, tomar nota del mensaje y dejarlo por escrito en el puesto de la persona que pueda dar respuesta directa y oportuna.

Recuerde que quien llama, espera y necesita que alguien de la entidad lo atienda y sobretodo ayude a solucionar su consulta, necesidad o requerimiento. Por eso es importante lo siguiente:

- Siempre se debe tratar de “usted” sin excepción a quien hace la llamada.
- Escuche cuidadosamente a la persona que llama. Esperemos hasta que termine de hablar para responder y es necesario asegurarse de que se entiende su pregunta antes de contestar.
- Para brindar una respuesta a la persona que llama, hay que preguntar si entendió la información que le proporcionó y si ésta cumple su expectativa.
- Si el interlocutor es agresivo, se debe intentar calmarlo. No se debe colgar el teléfono.



### **13. Protocolo para tratar ciudadanos inconformes**

En este sentido, cuando se presente un ciudadano inconforme, se debe proceder de la siguiente forma:

- Identificar su estado, con el fin de establecer el manejo que se le debe dar.

Por ejemplo: si el estado anímico del ciudadano es mal humorado o de frustración, es necesario dejarlo hablar sin interrumpir para que se desahogue.

- Debe tener presente de qué manera se puede ayudar a satisfacer la necesidad del ciudadano.
- Presentar disculpas al ciudadano por la situación generada que lo disgustó.
- Darle solución al problema que lleve.
- Obtener del ciudadano toda la información que sea necesaria

13

### **14. Protocolo para dar una respuesta negativa al usuario**

Es esencial que se tenga claro, que cuando se da una respuesta negativa a un ciudadano, indispensablemente hay que tener la certeza sobre la solución.

En estos casos, se debe tener en cuenta el siguiente procedimiento:

1. Ofrecer disculpas al ciudadano por los inconvenientes.
2. Exponer alternativas, que aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiera, puedan ayudar a dar una solución aceptable a la situación.
3. Presentar una propuesta de solución sin que comprometa a nada que no se pueda cumplir.
4. Si el problema es recurrente, es necesario manifestarlo al jefe inmediato, pues debe darse una solución de fondo a las causas que lo originaron.

### **15. Lenguaje claro**

El Departamento Nacional de Planeación-DNP a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, dispuso la “*Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia*” de la cual se extraen algunos apartes y se modifican otros de acuerdo con las necesidades específicas de la Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina.





### **15.1 Impacto en la eficiencia de las instituciones**

La información que no es clara y comprensible obliga como entidad a destinar más tiempo y recursos para aclararle al ciudadano información que estos perciben como poco precisa y que no se ajusta a sus necesidades.

Por ejemplo, ¿cuántos derechos de petición o solicitudes recibimos pidiendo una aclaración o más información?

Tras la respuesta a estas preguntas se encuentra la justificación a la necesidad de promover un compromiso por parte de los servidores públicos para ofrecer a los ciudadanos información clara, comprensible, que se ajuste a la realidad y a sus expectativas.

14

### **15.2 ¿Para qué se requiere un uso de lenguaje claro en las comunicaciones del estado?**

- Reduce errores y aclaraciones innecesarias.
- Reduce costos y cargas para el ciudadano.
- Reduce costos administrativos y de operación para las entidades.
- Aumenta la eficiencia en la gestión de las solicitudes de los ciudadanos.
- Reduce el uso de intermediarios.
- Fomenta un ejercicio efectivo de rendición de cuentas por parte del Estado.
- Promueve la transparencia y el acceso a la información pública.
- Facilita el control ciudadano a la gestión pública y la participación ciudadana.
- Fomenta la inclusión social para grupos con discapacidad, para el goce efectivo de derechos en igualdad de condiciones.

### **15.3 Use palabras sencillas para dirigirse al ciudadano**

Las palabras complejas hacen que el lector se sienta incómodo con la lectura y la complican. El uso de palabras sencillas en una comunicación no reduce la calidad del escrito; por lo contrario, con él se gana credibilidad y confianza en el lector.

### **16. Los canales disponibles para los ciudadanos**

Los canales habilitados por la Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, para que toda la ciudadanía pueda interponer peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, son los siguientes:

*“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”*





### **Atención Presencial:**

Para recibir orientación y asesoría, puede acercarse a las instalaciones de la Entidad de lunes a viernes en jornada de 8:00 a.m. a 12:00 pm y de 2:00 a 6:00 pm, ubicada en la Avenida Newball, Edificio OCCRE Piso 3- San Andrés Isla.

Del mismo modo podrán hacerlo por medio del Buzón de la Auditoría General de la República que se encuentra al interior de la Entidad.

**Atención Virtual:** Para formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, ingrese a la página web de la entidad: <http://www.contraloriasai.gov.co/formulario-de-denuncias/> y haga clic en el enlace. O escriba al correo electrónico: • [contraloria@contraloriasai.gov.co](mailto:contraloria@contraloriasai.gov.co)

### **Atención Telefónica:**

Puede comunicarse con la línea 57- 8 (5125190-5120189- Fax: 5122465) en la ciudad de San Andrés Isla.

### **Redes Sociales:**

Como un mecanismo de participación ciudadana, (información, comunicación y opinión) la Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, hace presencia a través de las redes sociales:

**Twitter:** @ContraloriaSai

**Facebook:** Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina

**Canal de YouTube:** Comunicaciones Contraloría General del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina.

**Página web:** [www.contraloriasai.gov.co](http://www.contraloriasai.gov.co)

## **17. Derechos y deberes de los ciudadanos y las autoridades**

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

### ➤ **Derechos de los ciudadanos**

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

---

*“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”*





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

➤ **Deberes de los ciudadanos**

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

➤ **Deberes de la Contraloría General de del Departamento Archipiélago San Andrés, Providencia y Santa Catalina.**

- 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.

## 18. Glosario

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

**Canales de Servicio:** son los canales a través de los cuales los Grupos de Valor pueden formular las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias al Departamento Administrativo de la Función Pública.

**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.

*“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”*





**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.

18

**Escalamiento:** para el caso del servicio, está definido como la presentación de la solicitud o requerimiento de un usuario 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 usuarios, con el fin de lograr un mejor manejo y una mayor efectividad en el uso de un canal específico.

#### **IV. Marco normativo de atención al ciudadano en el Marco normativo de atención al ciudadano en el Estado o documentos de referencia**

1. Constitución Política de Colombia.
2. Decreto 1474 de 2011 “Por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.
3. Ley 361 de 1997 “Por la cual se dictan mecanismos de integración social de la persona con limitación y se dictan otras disposiciones”.
4. Ley 734 del 2002” Por la Cual se expide el Código Único Disciplinario”.
5. Ley 872 del 2003 “Por el cual se crea el sistema de gestión de calidad en la Rama Ejecutiva del poder Público y en otras entidades prestadoras de servicio”.
6. Ley 909 de 2004 “Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública u se dictan otras disposiciones”.
7. Ley 962 del 2005 “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”.
8. Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”
9. Ley 1450 de 2011” Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo,2010, 2014”.
10. Decreto 2232 de 1995 “Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así mismo el sistema de quejas y reclamos”.

---

*“Control fiscal decente, efectivo, participativo y social”*





11. Ley 361 de 1997 “Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones.
12. Decreto 2326 del 2009 “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”.
13. Decreto 019 de 2012 “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.
14. Decreto 2641 de 2012 “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
15. Decreto 2693 de 2012 “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones”.

## **V. Bibliografía**

1. Planeación Nacional. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. Herramientas. 2010.
2. Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente- Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.
3. Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
4. Protocolos de servicio al ciudadano- Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.
5. Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia.
6. El Decreto 1166 de 2016.
7. Protocolos de Servicio al Ciudadano, Función Pública 2017.

Proyecto: Hamilton Antonio Britton Bowie, Profesional Especializado, Dependencia de Auditorías y Participación Ciudadana.  
Revisó: Franklin Gabriel Amador Hawkins, Contralor Departamental.  
Aprobó: Franklin Gabriel Amador Hawkins, Contralor Departamental