PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Versión 1.1 Acta 03 del Comité del 11 de mayo de 2022
COPIA CONTROLADA

Auditoría Delegada para la Vigilancia de la Gestión Fiscal

Grupo de Promoción y Atención Ciudadana

Bogotá, D.C. mayo de 2022

Contenido

PRESENTACIÓN 3
MEDIOS DE ATENCIÓN 3
ELEMENTOS COMUNES DE SERVICIO PARA TODOS LOS MEDIOS DE ATENCIÓN 4
PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL 6
Comportamiento 6
La expresividad en el rostro 6
El puesto de trabajo 6
Atención por parte de los guardias de seguridad 6
Atención en Recepción 7
Atención preferencial 8
PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO. 12
PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA 12
PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR EL APLICATIVO SIA-ATC 14
PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR REDES SOCIALES 14
PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR EL CHAT INSTITUCIONAL 15
DERECHOS DE LOS CIUDADANOS 17
PROHIBICIONES A LOS FUNCIONARIOS DE LA AGR 18

Versión 1. – Acta 03 del CIGD del 11 de mayo de 2022
COPIA CONTROLADA

PRESENTACIÓN

La Auditoría General de la República (AGR) es la autoridad del Estado Colombiano encargada de ejercer el control fiscal a todas las contralorías del País y a sus fondos de bienestar; adicionalmente, coadyuva a la transformación, depuración y modernización de los órganos instituidos para el control de la gestión fiscal, mediante la promoción de los principios, finalidades y cometidos de la función administrativa consagrados en la Constitución Política, el fomento de la cultura del autocontrol y el estímulo de la participación ciudadana en la lucha para erradicar la corrupción.

En atención a lo dispuesto en el artículo 2 de la Constitución Política de Colombia se presentan los siguientes protocolos de servicio para cada uno de los medios de atención ciudadanía dispuestos en la AGR, cada uno de ellos debe ser conocido y aplicado por sus funcionarios y contratistas, de tal manera que se avance continuamente en la materialización de los principios del Estado Social de Derecho, especialmente, la garantía de los derechos fundamentales, la dignidad humana, la solidaridad, la participación ciudadana, el pluralismo y la protección especial a personas vulnerables.

El presente documento está basado en las orientaciones y recomendaciones proferidas por el Departamento Nacional de Planeación y el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

MEDIOS DE ATENCIÓN

En la Auditoría General de la República se han dispuesto los siguientes medios para la atención de la ciudadanía:

- Presencial
- Telefónica
- Correos Electrónicos
- Redes Sociales
- Formulario para la presentación de derechos de petición SIA-ATC

En la Carta de Trato Digno al Usuario se brinda toda la información necesaria para que los ciudadanos puedan hacer uso efectivo de cada uno de ellos.

ELEMENTOS COMUNES DE SERVICIO PARA TODOS LOS MEDIOS DE ATENCIÓN

La Auditoría 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 reconocerla siempre como el eje central de su gestión y su razón de ser, por lo tanto, se debe al ciudadano y es su obligación atenderlo de la mejor manera posible y rendirle cuentas permanentemente, compromisos que deben ser asumidos por todos los servidores públicos y contratistas de la entidad.

En este sentido, los funcionarios y contratistas de la AGR tendrán en cuenta y aplicarán los siguientes elementos de servicio a la ciudadanía en cada uno de los medios de atención:

1. En la AGR la atención de ciudadanos se caracteriza por atributos de servicio que hacen hincapié en la dignidad de las personas, en el valor de los derechos humanos y en reconocer la necesidad de brindar especial protección a la población vulnerable o en debilidad manifiesta;

por ese motivo, los funcionarios y contratistas de la entidad mostrarán siempre un trato respetuoso, amable, sincero, confiable, empático, incluyente, oportuno y efectivo.

2. En la AGR la atención de ciudadanos va más allá de la simple respuesta a sus solicitudes, por ese motivo, busca comprender sus necesidades y fomentar el papel fundamental que desempeña la participación ciudadana en el devenir de las organizaciones públicas del Estado Colombiano. En consecuencia, los funcionarios y contratistas de la entidad deben evitar respuestas del tipo “No sé”, “Vuelva mañana” o “Eso no me toca a mí”, de igual manera, bajo ninguna circunstancia pueden recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al ciudadano; hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.

3. En la AGR sus funcionarios y contratistas deben tener disposición de escuchar a los ciudadanos, de ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; de pensar como el ciudadano y ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado; por ello, se requiere:

    - Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano.
    - Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.
    - Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
    - Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
    - Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio.

4. En la AGR sus funcionarios y contratistas utilizan un lenguaje, claro y sencillo que se caracteriza por:

    - Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas.
    - Llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad, iniciando las frases con “Señor” o “Señora”.
    - Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos inapropiados como “Mi amor”, “Corazón”, “Mi vida”, “Cariño”, etc.
    - Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías o producto del afán.

5. Cuando resulte necesario contestar negativamente a solicitudes formuladas por los ciudadanos, los funcionarios y contratistas de la AGR:

    - Explicarán con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
    - Darán 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.
    - Se asegurarán de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos a seguir.

6. En la AGR la atención de personas alteradas, ofuscadas o furiosas se caracteriza porque sus funcionarios y contratistas mantienen una actitud amigable, concentrada y libre de cualquier forma de agresión verbal o corporal; en este sentido se recomienda tener en cuenta las siguientes pautas:

    - 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.

Versión 1.1 Fecha de publicación el día 11 de mayo de 2022
CONTROLADA

- No tomar la situación como algo personal porque la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.
- No perder el control; si el funcionario o contratista 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.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

Este es el medio a través del cual los ciudadanos interactúan en persona con funcionarios o contratistas de la AGR para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con su quehacer y la del Estado. Para que la experiencia de la ciudadanía resulte positiva en todas sus dimensiones deben tenerse en cuenta las siguientes recomendaciones:

Presentación personal: es importante mantener una buena presentación personal, la cual debe ser la apropiada para el rol que se desempeña y guardar adecuadamente la imagen institucional, adicionalmente la identificación debe estar visible.

Comportamiento: deben evitarse conductas como ingerir alimentos o bebidas en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano; o hablar por celular, chatear o interactuar con sus compañeros si no es necesario para completar la atención solicitada

La expresividad en el rostro: La expresión fácil es relevante, al mirar al interlocutor a los ojos se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado y cortés.

El puesto de trabajo: se debe velar por el cuidado y apariencia del puesto de trabajo, manteniéndolo limpio y ordenado; al llegar el ciudadano al puesto de trabajo, se le debe saludar de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea él quien salude primero.

Atención por parte de los guardias de seguridad: Los guardias de seguridad deben:

- Abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime, evitando obstruirle el paso.
- Hacer contacto visual con él y sonreír, evitando mirarlo con desconfianza.
- Saludar diciendo: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido/a...”.
- Orientar al ciudadano para que se dirija a la recepción para ser anunciado ante la dependencia que le prestará el servicio.
- Indicarle que si tiene algún computador, tablet o elemento similar, se requiere realizar el registro de ingreso y salida.
- No debe dirigirse a los ciudadanos, con palabras como “mi seño”, “amigo”, “llave” entre otros.
- Diligenciar la planilla de ingreso y salida de vehículos. Así mismo, revisar los baúles de los vehículos.

Atención en Recepción: Los funcionarios de la AGR encargados de atender la recepción del nivel central y de las Gerencias Seccionales deben:

- Saludar amablemente y utilizar expresiones como: “Bienvenido/a, mi nombre es (nombre y apellido...), ¿qué servicio solicita?, ¿en qué le puedo servir?, ¿tiene cita con algún

funcionario de la entidad?, “por favor espere un momento, la persona encargada ya viene”.

- Llamar a la dependencia para anunciar el ingreso del ciudadano y en lo posible obtener el nombre del servidor que lo va a atender para comunicarlo al visitante.
- Tener el listado de extensiones a la mano.
- Acompañar al ciudadano hacia la dependencia que debe dirigirse para ser atendido o solicitarle al funcionario competente que se dirija a la recepción para que atienda al ciudadano.

Desarrollo de la atención

- Contacto inicial

  - ✓ Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir; utilizar expresiones como “Buenos días/tardes”, “Bienvenido a la Auditoría General de la República”, “Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿en qué le puedo servir?”.
  - ✓ Preguntarle al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor” o “Señora”.
  - ✓ No dirigirse al ciudadano en tercera persona. (no tutear)
  - ✓ Si es posible ofrecer agua o café al ciudadano.

- Durante la atención

  - ✓ Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que está atendiendo y escucharlo con atención.
  - ✓ Verificar que se entiende la necesidad del ciudadano utilizando preguntas como: “Entiendo que usted requiere…?”.
  - ✓ Responder las inquietudes del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.
  - ✓ Si el servidor público o contratista tiene que retirarse del puesto de trabajo, antes debe dirigirse al ciudadano para explicarle por qué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar; en este caso, es necesario pedirle permiso antes de retirarse, esperar la respuesta y al regresar, agradecerle por esperar.
  - ✓ Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata y requiere de un mayor análisis, el servidor público o contratista debe explicarle al ciudadano la razón de no poder atender la solicitud en forma inmediata, informar la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le dará. Si resulta necesario que el ciudadano aporte nueva documentación, debe indicarle esta circunstancia e ilustrarlo a cerca de la forma en que debe realizar el requerimiento o adjuntar los soportes a que haya lugar.
  - ✓ Si la solicitud no puede ser resuelta por la dependencia que está atendiendo al ciudadano, el servidor público o contratista debe explicarle por qué debe remitirlo a otra dependencia de la Auditoría y ponerlo en contacto con un funcionario de esa dependencia.
  - ✓ Si la respuesta o gestión es competencia de otra entidad, el funcionario o contratista debe explicarle esta circunstancia al ciudadano e indicarle las competencias constitucionales y legales de la AGR. En este caso puede darle por escrito la dirección a la cual debe acudir o recibir la petición y explicarle el procedimiento interno establecido para trasladarla de conformidad con la normatividad aplicable.

Finalización de la atención

- Retroalimentar al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente.
- Preguntarle, si hay algo más en lo que pueda servirle

- Despedirse con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el «señor» o «señora»
- 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.

Atención preferencial: Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares como periodistas en ejercicio de sus funciones, 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, mujeres embarazadas, veteranos de la fuerza pública o periodistas**, una vez entran a la sala de espera, el servidor público o contratista, debe dar prelación a su atención y serán atendidos sin que ellos tengan que esperar.

- **La atención a niños y niñas**, tiene prelación sobre los demás usuarios, hay que escucharlos atentamente y nunca se manifestará incredulidad sobre lo que digan, ni llamarlos “chiquito”, “mijito”, “sardino” 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). Deben incorporarse actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria, escucharlos atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor; de esta manera se evitan mayores traumatismos y se dignifica a una persona que ha sufrido situaciones extremas.

- **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, evitando tratarlo como si fuera un niño.

- **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, 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.
  - ✓ **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

Versión 1.1 Acta 9 del Comité del 11 de mayo de 2022
CONVOCOLOMBIA

separarlos, ni distraerse o consentir al animal. Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, se debe poner la mano de ella sobre el hombro o brazo propios y guiarlo al punto solicitado.

- ✓ Cuando *se* entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son, si por algún motivo el servido*r* público o contratista 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 hipoacúsicas,** 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.
- ✓ Al momento de hacer contacto con personas con discapacidades auditivas, el servidor o contratista de la AGR, debe conectarse con el Centro de Relevo, a fin de tener una comunicación bidireccional entre la persona sorda y el asesor. Esta comunicación se desarrolla a través de una plataforma tecnológica que cuenta con intérpretes de Lengua de Señas en línea, que permite interactuar y atender en debida forma el requerimiento; la página es la siguiente: www.centroderelevo.gov.co
- ✓ Para la **atención a personas con sorda 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 debe 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 (dada 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 físico, sensorial, mental, emocional o de comportamiento social. Para atender a una persona con discapacidad múltiple, es necesario que se remita a los protocolos asociados a cada una de las capacidades y los aplique.

- **Atención de Peticiones verbales en lengua nativa o dialecto oficial de Colombia:** (indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos) En consideración a lo establecido en el artículo 2.2.3.12.9 del Decreto 1166 de 2016, de acuerdo con el cual las personas que hablen lengua nativa o dialecto oficial en Colombia, podrán presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o dialecto y por su parte las Autoridades deben habilitar los mecanismos para garantizar la debida atención y proceder a su traducción y respuesta. Para dar cumplimiento a la normativa mencionada, a continuación, se establece el procedimiento para traducir la información pública que solicita un grupo étnico a su respectiva lengua:

  - ✓ Se debe identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete
  - ✓ Si la persona no puede comunicarse en castellano, se le debe solicitar que exprese su petición en forma escrita o verbal grabando su petición en la lengua nativa.

- ✓ Se debe proceder a identificar la región de la que proviene el peticionario, para de ese modo establecer el pueblo o grupo étnico al que pertenece.
- ✓ La Auditoría Delegada iniciará los trámites ante el Ministerio de Cultura a fin de obtener el apoyo técnico.
- ✓ 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, establecidos los honorarios y una vez se obtenga la traducción del documento, éste se enviará al responsable de la respuesta.
- ✓ La respuesta se enviará al Ministerio de Cultura para que se efectúe el trámite de traducción y se procederá a su remisión al peticionario.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO

- El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder a ella.
- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar negativamente la imagen de la entidad.
- Se deben imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.
- Cuando un usuario realice una petición al correo electrónico institucional, el funcionario deberá reenviarlo al correo: participacion@auditoria.gov.co
- El funcionario que administre el correo de participación ciudadana atenderá los derechos de petición de conformidad con lo establecido en el procedimiento para la atención de derechos de petición vigente en la AGR.
- De manera general, la AGR no atiende derechos de petición a través de correos electrónicos, para ello utilizará el aplicativo SIA-ATC.
- Solo cuando el aplicativo SIA-ATC no funcione correctamente o cuando los anexos de la respuesta excedan los cuatro megas de tamaño, se autoriza contestar a los ciudadanos desde las cuentas de Correo Electrónico institucional.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

- Recomendaciones generales:

  - ✓ Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.
  - ✓ Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
  - ✓ Mantener una actitud relajada y natural.
  - ✓ Saber usar todas las funciones del teléfono.
  - ✓ Disponer de un listado de todas las dependencias de la AGR.
  - ✓ Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.
- Al inicio de la llamada

  - ✓ Contestar la llamada antes del tercer timbre.
  - ✓ Es importante saludar primero con expresiones amables y sencillas como: “Buenos días”, “Buenas tardes”, a continuación, se debe indicar el nombre del servidor público y enseguida ofrecer ayuda con frases como: “¿En qué le puedo servir?”, “¿Cómo puedo ayudarlo?”, “a sus órdenes”

- Durante la llamada

- ✓ Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes.
- ✓ Escuchar con atención lo que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia del servidor.
- ✓ Si se puede resolver la solicitud, dar la información completa y cerciorarse de que al ciudadano se le prestó el servicio y se cumplieron sus expectativas.
- ✓ En caso de que la solicitud no sea de competencia del servidor, decirle amablemente que se pasará la llamada al área encargada o darle el número de teléfono en donde puede recibir la información.
- ✓ Si debe transferirse la llamada a otra dependencia, pedirle al usuario que espere unos minutos en línea mientras lo comunica con el área y con el funcionario competente.
- ✓ Bajo ninguna circunstancia se debe transferir una llamada sin antes verificar que alguien sí va a atender al ciudadano. No hay nada más molesto para el usuario que un servidor que pase la llamada a otra extensión donde nadie le conteste.
- ✓ Si el funcionario competente no está disponible para atender la llamada, se debe solicitar el nombre del ciudadano, el teléfono de contacto, el correo electrónico e indicarle que se le informará al encargado del tema para que le devuelva la llamada o se contacte a través del teléfono o correo informado.
- ✓ Si no puede dar respuesta o prestar el servicio de manera inmediata, debe explicarle al ciudadano la razón de la demora.
- ✓ Si se trata de un derecho de petición, el funcionario o contratista de la AGR debe diligenciar el formato PC.210.P02.F01 y tramitarlo de conformidad con lo establecido en el procedimiento para la atención de derechos de petición.

- Al finalizar la llamada

  - ✓ Verificar con el ciudadano que entendió la información y preguntarle si hay algo más en lo que la AGR le pueda servir.
  - ✓ Retroalimentar al ciudadano con lo que se va a hacer y recordarle si queda alguna actividad pendiente.
  - ✓ Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre y anteponiendo el «señor» o «señora»
  - ✓ Permitirle al ciudadano colgar primero.
  - ✓ Si se tomó un mensaje para otro servidor público, informarle y comprobar si la llamada fue devuelta.
  - ✓ Recordar que el contacto inicial es siempre la cara de la entidad.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR EL APLICATIVO SIA-ATC

La Auditoría General de la República ha diseñado un formulario electrónico para que los ciudadanos interpongan derechos de petición en sus distintas modalidades, este mecanismo se encuentra en la página web de la entidad (www.auditoria.gov.co), allí se debe ingresar por la pestaña “PETICIONES CIUDADANAS” y seleccionar la opción “Registre su petición y consulte la Cartelera Virtual”. También se puede acceder directamente a través del siguiente link: http://siaatc.auditoria.gov.co

Los funcionarios de la AGR con acceso al aplicativo SIA-ATC atenderán las peticiones que se interpongan a través de este aplicativo y realizarán las labores de actualización y archivo de conformidad con lo establecido en el procedimiento para la atención de derechos de petición.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR REDES SOCIALES

La interacción de la Auditoría General de la República con la ciudadanía a través de sus cuentas de redes sociales está a cargo del Grupo de Comunicaciones; su finalidad es la promoción y divulgación

de información relacionada con la gestión de la entidad y su funcionamiento, lo cual se desarrollará siguiendo los lineamientos de Gobierno en Línea sobre el tema. Es necesario tener en cuenta las siguientes recomendaciones generales:

- Conocer los trámites y servicios que presta la entidad, incluidas las novedades o los temas coyunturales que puedan generar interés en la ciudadanía.
- Cuidar la ortografía, una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad.
- Comunicarse con el ciudadano usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación.
- En lo posible no utilizar mayúsculas, excepto cuando corresponda por ortografía, las mayúsculas sostenidas -un texto escrito solo en mayúsculas equivale a gritos en el lenguaje escrito-.
- No utilizar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, etc.
- Si se utilizan las funciones de chat de las redes sociales se deben dividir las respuestas largas en bloques.
- Igualmente, no se debe dejar que transcurra mucho tiempo sin hablarle al ciudadano, para que no piense que ha perdido comunicación.
- Se debe evitar tutear al ciudadano.
- Si se trata de un derecho de petición (en cualquiera de sus modalidades) se debe:

    - ✓ Solicitar al ciudadano su correo electrónico o dirección de residencia para el envío de la respuesta.
    - ✓ Radicar la solicitud con los datos de contacto del ciudadano en correspondencia para que surta el trámite establecido en el procedimiento para la atención de derechos de petición.
    - ✓ Por ningún motivo se tramitarán derechos de petición por este medio porque las redes sociales no cuentan con un sistema de radicado que le permita al solicitante hacer un seguimiento a su comunicación, así como tampoco garantizan los controles de supervisión de la respuesta por parte de los directivos de la AGR.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR EL CHAT INSTITUCIONAL

- Empezar el servicio al ciudadano lo más pronto posible después de que éste acceda al chat, y evitar demoras o tiempos de espera no justificados.
- Responder las preguntas por orden de entrada en el servicio.
- Una vez se acepte la solicitud en el chat, saludar diciendo: “Buenos días/tardes, mi nombre es (nombre y apellido) y preguntar el nombre y el correo electrónico del interlocutor.
- Enseguida, preguntar “¿En qué le puedo ayudar?”.
- Una vez hecha la solicitud, se debe analizar su contenido y establecer si la pregunta, por el tema planteado o la complejidad de la respuesta, desborda las posibilidades de uso del chat. De ser así, informarlo al ciudadano con la siguiente oración: “Le ofrezco disculpas, pero su solicitud no procede por este medio. Lo invito a presentarla a través del correo participacion@auditoria.gov.co
- Si la persona desea interponer un reclamo, queja, denuncia, consulta, solicitud de información o en general un derecho de petición, se le debe informar que el chat no está habilitado para atender esta clase de solicitudes y que debe presentarlas a través del correo participacion@auditoria.gov.co
- Si la solicitud no es clara, conviene preguntar algo del tipo: “¿Puede precisarme con más detalle su solicitud o pregunta?” “¿Me puede facilitar algún dato adicional?
- Verificar si ha entendido, poniéndolo en sus propias palabras, y confirmar con el ciudadano si es correcta esa versión.
- Una vez entendida la solicitud, buscar la información, preparar la respuesta e informar al ciudadano que esta tarea puede llevar un tiempo. Para ello se puede utilizar una frase como: “Por favor, espere un momento mientras encuentro la información que necesita”.

- Una vez que se tenga la información, responder teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones:

  - ✓ Cuidar la ortografía: una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad.
  - ✓ Comunicarse con el ciudadano usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación.
  - ✓ En lo posible no utilizar mayúsculas, excepto cuando corresponda por ortografía. Las mayúsculas sostenidas -un texto escrito solo en mayúsculas- equivalen a gritos en el lenguaje escrito.
  - ✓ No utilizar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, etc.
  - ✓ Dividir las respuestas largas en bloques.
  - ✓ No dejar que transcurra mucho tiempo sin hablarle al ciudadano, para que no piense que ha perdido comunicación.
  - ✓ No dar opiniones personales.

- Al finalizar, enviar un mensaje de cierre al ciudadano para comprobar que entendió la respuesta.
- Una vez se haya confirmado que el ciudadano está conforme con la respuesta, hay que despedirse y agradecerle el uso del servicio.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

- Ser tratados con la consideración debida a la dignidad de los seres humanos.
- Recibir información y orientación para la adecuada presentación de sus peticiones y para el ejercicio del control ciudadano en el marco del control fiscal.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de periodistas en ejercicio de su profesión o personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores, veteranos de la fuerza pública y en general, de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con lo establecido en el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.
- Presentar peticiones respetuosas, sin necesidad de apoderado, de manera verbal, virtual o escrita, a través de los medios que la AGR ha dispuesto para tal efecto.
- Recibir atención de las peticiones que se presenten ante la AGR de acuerdo con el orden de radicación.
- Recibir atención personal durante cuarenta (40) horas a la semana.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias a su costa de los respectivos documentos.
- Exigir el cumplimiento de las funciones a cargo de los servidores públicos de la AGR y de los objetos contractuales suscritos por la entidad.
- Formular alegaciones y aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés y legitimidad para actuar, solicitar que dichos documentos sean valorados o tenidos en cuenta por la AGR al momento de decidir y recibir información sobre los resultados obtenidos y las decisiones tomadas.
- Solicitar, por razones de seguridad personal o familiar, que se proteja su identidad; por este motivo el sistema de registro de peticiones (SIA-ATC) no guarda la dirección IP desde la cual acceden a la plataforma; en el caso de los derechos de petición presentados en forma física o verbal, es responsabilidad de los funcionarios de la AGR proteger la identidad del peticionario cuando así lo solicite.
- Solicitar, por razones de seguridad personal o familiar, que las comunicaciones que profiera la AGR con ocasión de la atención de sus peticiones se remitan de manera exclusiva a la dirección física o electrónica que indiquen.
- Solicitar, por razones de seguridad personal o familiar, que la AGR ponga en conocimiento de las autoridades competentes sus condiciones de amenaza o riesgo para que ellas intervengan en la protección de su integridad física.

- No recibir represalias de ninguna naturaleza por parte de la AGR por denunciar actos de soborno.
- Todos los demás reconocidos en la Constitución y en las Leyes.

PROHIBICIONES A LOS FUNCIONARIOS DE LA AGR

- Negarse a recibir las peticiones o a expedir constancias sobre las mismas.
- Negarse a recibir los escritos, las declaraciones o liquidaciones privadas necesarias para cumplir con una obligación legal, lo cual no obsta para prevenir al peticionario sobre eventuales deficiencias de su actuación o del escrito que presenta.
- Exigir la presentación personal de peticiones, recursos o documentos cuando la ley no lo exija.
- Exigir constancias, certificaciones o documentos que reposen en la AGR.
- Reproducir actos suspendidos o anulados por la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo cuando no hayan desaparecido los fundamentos legales de la anulación o suspensión.
- Negarse a recibir los escritos de interposición y sustentación de recursos.
- No dar traslado de los documentos recibidos a quien deba decidir, dentro del término legal.
- Demorar en forma injustificada la producción del acto, su comunicación o notificación.
- Ejecutar un acto que no se encuentre en firme.
- Dilatar o entrabar el cumplimiento de las decisiones en firme o de las providencias judiciales.
- No practicar oportunamente las pruebas decretadas o denegar sin justa causa las solicitadas.
- Entrabar la notificación de los actos y providencias que requieran esa formalidad.
- Intimidar de alguna manera a quienes quieran acudir ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo para el control de sus actos.
- Solicitar o aceptar, directa o indirectamente, dádivas, beneficios, atenciones, obsequios o cualquier ventaja indebida, como incentivo o recompensa para el cumplimiento u omisión de sus funciones.

Versión 1.1 – Acta 03 del 1 de febrero 2022
COPIA CONTROLADA