

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



CONTRALORÍA

DE BOGOTÁ, D.C.

“Control fiscal de todos y para todos”.



CONTRALORÍA
DE BOGOTÁ, D.C.

"Control fiscal de todos y para todos".

| | |
|-----------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Introducción | 2 |
| 2. Alcance | 2 |
| 3. Términos y definiciones | 2 |
| 4. Centro de Atención al Ciudadano | 4 |
| 5. Trámites que se pueden realizar en el Centro de Atención Ciudadano | 5 |
| 6. Canales de servicio al ciudadano | 5 |
| 7. Elementos comunes de los canales de servicio | 5 |
| 7.1. Características del servicio al ciudadano | 5 |
| 7.2. Actitud | 7 |
| 7.3. Lenguaje | 7 |
| 7.4. Respuesta negativa a solicitudes | 8 |
| 7.5. Reclamos | 8 |
| 8. Protocolos por canal | 9 |
| 8.1. Presencial | 9 |
| 8.1.1 Recomendaciones generales | 9 |
| 8.1.2. Durante la interacción | 10 |
| 8.2. Telefónica | 12 |
| 8.2.1. Recomendaciones generales | 12 |
| 8.2.2. Antes de iniciar | 12 |
| 8.2.3. Durante la llamada | 12 |
| 8.3. Escrito | 13 |
| 8.4. Virtual | 14 |
| 8.4.1. Recomendaciones generales | 14 |
| 8.4.2. Antes de iniciar | 15 |
| 8.4.3. Escritura durante la conversación | 16 |
| 8.4.4. Durante la conversación | 16 |
| 9. Normatividad | 17 |

1. INTRODUCCIÓN

Las entidades permanecen en constante mejoramiento tanto de sus procesos como de sus productos; la atención al ciudadano se convierte en un factor sobre el cual se debe trabajar día tras día, con el objetivo de satisfacer las necesidades del mismo. El presente Protocolo es la compilación de lineamientos a tener en cuenta para cumplir dicho propósito, de tal manera que se convierta en una hoja de ruta para los servidores públicos que trabajan directamente atendiendo a los usuarios.

Los protocolos de atención al ciudadano son un medio efectivo para mejorar la calidad de la interacción entre los clientes externos y la Entidad; la Contraloría de Bogotá los adopta de acuerdo con los canales de servicios que posee. Es importante mencionar que este documento tiene como finalidad, además de ayudar a mejorar la calidad del servicio al ciudadano, fortalecer el clima organizacional y el trabajo en equipo.

2. ALCANCE

El Protocolo de Atención al Ciudadano se implementa como parte de una estrategia dirigida a los servidores públicos que atienden a la ciudadanía. Este documento contiene los lineamientos necesarios para que los funcionarios de la Contraloría de Bogotá, y los contratistas que apoyan la misionalidad de la entidad, puedan mejorar la interacción con el ciudadano, orientándolo y ofreciéndole servicios que puedan satisfacer sus necesidades.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Participación ciudadana:** se refiere a todas las acciones o iniciativas que pretendan impulsar el desarrollo local y la democracia participativa a través de la integración de la comunidad.
- **Peticionario:** persona natural o jurídica que realiza una solicitud.
- **Autoridad:** todos los organismos y entidades que conforman las ramas del poder público en sus distintos órdenes, sectores y niveles, órganos autónomos e independientes del Estado.
- **Competencia:** atribución de un determinado órgano o autoridad para conocer un asunto; puede ser con exclusividad o con preferencia.
- **Anónimo:** es una petición presentada ante una autoridad, en la que no figura el nombre del interesado, ya que la persona no puede o no quiere revelar su identidad.



CONTRALORÍA
DE BOGOTÁ, D.C.

"Control fiscal de todos y para todos".

- **Consulta:** es toda petición presentada por la ciudadanía para que las autoridades manifiesten su parecer, dictamen, opinión o concepto acerca de materias propias de las actividades a su cargo. Los conceptos emitidos por las autoridades como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas, no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.
- **Derecho de Petición:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades, por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.
- **Queja:** es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular, ñl de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- **Reclamo:** expresión verbal o escrita de insatisfacción de la ciudadanía ante las autoridades, por la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio público.
- **Sugerencia:** es la acción ejercida por parte de un ciudadano, en donde denota su opinión o propuesta para mejorar los servicios de la entidad.
- **Solicitud:** documento o requerimiento mediante el cual toda persona acude ante las autoridades con el fin de obtener una pronta resolución.
- **Trámite:** es la gestión o diligenciamiento que se realiza para obtener un resultado y resolver un asunto determinado.
- **Término:** plazo perentorio e improrrogable dentro del cual debe darse una respuesta al peticionario.
- **Eficacia:** capacidad para lograr el resultado esperado.
- **Eficiencia:** hace referencia al uso racional y efectivo de los medios para lograr un objetivo determinado.
- **Oportunidad:** acción de responder en el término legal.
- **Seguimiento:** es la observación pormenorizada que se lleva a cabo en el desarrollo de un proceso en particular. El seguimiento se caracteriza por tener controles periódicos con variables establecidas que permitirán la evaluación posterior de la evolución del proceso.



CONTRALORÍA
DE BOGOTÁ, D.C.

"Control fiscal de todos y para todos".

- **Usuario:** interesado, peticionario o solicitante, que puede ser persona natural o jurídica, pública o privada, ente de control, organismo judicial o servidor quien solicita el acceso a la información o los servicios de la entidad.

SIGLAS

DPC: Derecho de Petición Ciudadano

CAC: Centro de Atención al Ciudadano

DAD: Dirección de Apoyo al Despacho

4. CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Centro de Atención al Ciudadano es la dependencia encargada de recibir, analizar, clasificar y direccionar las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Entre otras, las funciones del Centro de Atención al Ciudadano establecidas según Resolución Reglamentaria 051 del 18 de agosto de 2015, por medio de la cual se actualiza el Centro de Atención al Ciudadano de la Contraloría de Bogotá D.C., son:

- Velar por el adecuado uso del buzón de sugerencias, acogiendo las recomendaciones de los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio prestado por la entidad.
- Dar trámite oportuno a los derechos de petición que se alleguen por parte de la ciudadanía a través de la página Web.
- Publicar a través de la página Web de la entidad, las comunicaciones que corresponden a derechos de petición anónimos de conformidad con la ley.
- Orientar al ciudadano que en ejercicio del derecho de petición acuda a la Contraloría de Bogotá para tal fin y de acuerdo a la competencia de la entidad.
- Recepcionar, analizar y direccionar las peticiones a las dependencias competentes, informando al peticionario sobre el trámite dado a su solicitud.
- Trasladar los derechos de petición que no son competencia de la Contraloría de Bogotá, a las entidades que correspondan de acuerdo con su misionalidad, comunicando al peticionario sobre la actuación surtida.



CONTRALORÍA
DE BOGOTÁ, D.C.

"Control fiscal de todos y para todos".

5. TRÁMITES QUE SE PUEDEN REALIZAR EN EL CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Derecho de petición
- Queja
- Reclamo
- Sugerencia
- Consulta
- Denuncias
- Solicitud de acceso a la información
- Solicitud de copia

6. CANALES DE SERVICIO AL CIUDADANO

Se denominan canales a los medios de comunicación establecidos por la Contraloría de Bogotá, a través de los cuales los ciudadanos pueden realizar los diferentes trámites o solicitudes, relacionados con temas de competencia de la entidad. Los canales de atención disponibles son:

- Presencial
- Telefónico
- Virtual

7. ELEMENTOS COMUNES DE LOS CANALES DE SERVICIO

7.1. Características del servicio al ciudadano

La Contraloría de Bogotá trabaja continuamente con el objetivo de mejorar la calidad de la atención al ciudadano, prestando un servicio respetuoso y amable y suministrando información veraz y oportuna a los ciudadanos y los distintos actores involucrados. Un servicio de calidad debe cumplir con ciertas características relacionadas con la expectativa que el ciudadano tiene sobre el servicio que necesita.

El servicio al ciudadano debe ir más allá de la simple respuesta a las solicitudes o requerimientos; el buen servicio debe incluir la comprensión y satisfacción de las necesidades de los ciudadanos, lo cual implica saber escuchar e interpretar lo que requieren. El ciudadano sin duda aprecia cuando se ponen en su lugar y se le brinda información oportuna y de manera clara y completa. Generalmente, cuando las respuestas son un "No sé...", "Regrese mañana...", "Yo no soy el responsable de esa información..." son percibidas por los ciudadanos como un pésimo servicio. Es por esto que se hace necesario conocer y tener claridad sobre los trámites que los



CONTRALORÍA
DE BOGOTÁ, D.C.

"Control fiscal de todos y para todos".





CONTRALORÍA
DE BOGOTÁ, D.C.

"Control fiscal de todos y para todos".

ciudadanos pueden adelantar en la Contraloría de Bogotá, así como los procesos que se requieren para su desarrollo.

7.2. Actitud

La relación que se establece con el ciudadano tiene que estar enmarcada por la buena disposición de ánimo por parte de los servidores públicos; la actitud se expresa de diferentes formas:

- Postura corporal: alineación corporal, adecuada posición de la columna vertebral; posición erguida y con la espalda recta.
- Estado de ánimo.
- Tono de voz: modulación según la situación y buena vocalización para que la información sea clara y comprensible.
- Gestos

Los servidores públicos que desarrollan dentro de sus funciones la atención a los ciudadanos, deben mantener una buena actitud de servicio, lo que hace referencia a su disposición para escuchar al otro y tener la capacidad de ponerse en su lugar, entendiendo sus necesidades y solicitudes.

7.3. Lenguaje

Es entendido como un recurso que tienen los seres humanos para hacer posible la comunicación entre sí. Para tener una comunicación efectiva es importante tener en cuenta las siguientes recomendaciones en el uso del lenguaje:

- Claro y sencillo, utilizando frases que denoten cortesía.
- Evitar el uso de lenguaje incomprensible como tecnicismos, Abreviaturas, extranjerismos y regionalismos que puedan resultar incomprensibles.
- El ciudadano debe ser llamado por su nombre, sin diminutivos ni apelativos.
- Evitar el uso del tuteo ya que es demostración de demasiada confianza.
- Dirigirse al ciudadano con términos como "señor" o "señora".
- Evitar responder "sí" o "no", son términos cortantes que denotan frialdad. Toda respuesta debe tener un argumento explicativo. Se deben dar alternativas.



CONTRALORÍA
DE BOGOTÁ, D.C.

"Control fiscal de todos y para todos".

7.4. Respuesta negativa a solicitudes

Infortunadamente se pueden presentar situaciones en las cuales no sea posible dar una respuesta al ciudadano que realmente satisfaga sus necesidades, por tanto, es necesario darle las explicaciones del caso.

Para que una respuesta negativa sea bien recibida por el ciudadano se debe:

- Explicar claramente los motivos por los que no se puede atender la solicitud.
- Ofrecer alternativas que puedan ayudarlo.
- Orientar y direccionar de forma correcta al ciudadano para que acuda a donde corresponda, a fin de solucionar su requerimiento.
- Demostrarle en todo momento que la intención es ayudarlo, a pesar de las limitaciones y la competencia de la entidad.

7.5. Reclamos

En el momento en que la Contraloría de Bogotá recibe un reclamo, se compromete implícitamente a hacer todo lo posible por resolver la inconformidad del ciudadano, para cual se debe tener en cuenta:

- En caso de ser reclamo verbal, escuchar con atención y sin interrumpir.
- Realizar las preguntas necesarias para entender el porqué de la inconformidad.
- Explicar de forma clara qué puede hacer para solucionar la inconformidad y qué no puede hacer.
- Atender de manera inmediata la solución que ha ofrecido.
- Dejar claros los tiempos establecidos para responder la solicitud, según sea el caso.

8. PROTOCOLOS POR CANAL

8.1. Presencial

La atención presencial es un canal en donde el ciudadano interactúa directamente con el servidor, a fin de realizar trámites o solicitar información relacionada con la misionalidad de entidad.

8.1.1. Recomendaciones generales

Presentación Personal

La primera impresión que los ciudadanos se llevan de la Contraloría de Bogotá es la que obtienen del servidor que los atiende, de ahí la



CONTRALORÍA
DE BOGOTÁ, D.C.

"Control fiscal de todos y para todos".

importancia de lo que se muestra externamente, esto incluye la presentación personal, su apariencia, sus modales, su forma de caminar, cómo sonríe, cómo da la mano e, incluso, su higiene personal.

Tenga cuidado con los siguientes aspectos:

- Higiene personal, desde el cabello y la forma en que lo peina.
- Si es hombre, bien rasurado o con una barba bien cuidada.
- Si es mujer, usar un maquillaje discreto.
- Los colores y cortes de cabello también deben ser discretos cuando se trata de la atención directa a los ciudadanos.
- Manos, dedos y uñas deben lucir limpias y cuidadas.
- Las mujeres deben evitar uñas a medio pintar.
- El impacto en la atención llega al ciudadano no solo por sus ojos, sino por los otros sentidos. Cuidar la higiene bucal, si se descuida este aspecto puede ser desagradable.

Forma de vestir

La ropa que se usa demuestra el estado de ánimo de las personas, no es necesario estar a la última moda ni usar estilos sofisticados, solo se trata de tener algo de intuición para elegir ropa adecuada.

Puesto de trabajo

El cuidado y la apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.

Evitar realizar en el puesto de trabajo actividades como:

- Comer
- Masticar chicle
- Maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano
- Hablar por celular

8.1.2. Durante la interacción

Comunicación verbal

La comunicación verbal hace referencia a la utilización del medio oral, cuando una idea es expresada por medio de la voz en forma de palabras.



CONTRALORÍA
DE BOGOTÁ, D.C.

"Control fiscal de todos y para todos".

Algunos elementos de la comunicación verbal son:

- Hacer contacto visual mientras habla, mirar directamente el rostro de la otra persona, preferiblemente sus ojos; esto es demostración de seguridad, decisión y sinceridad.
- Saludar amablemente y dirigirse al ciudadano así:
"Bienvenido/Bienvenida, mi nombre es (nombre y apellido)...¿en qué le puedo servir?"
- Mostrarse humano y sensible.
- Permitir que el ciudadano hable primero sin interrumpirlo.
- Escuchar con cuidado sin distraerse.
- Si es necesario, tomar notas.
- Respirar en forma natural, con tranquilidad. Aprender a respirar profundo y eliminar la ansiedad.
- Una sonrisa transmite confianza.
- Utilizar un tono de voz moderado y uniforme, sin titubear. Esto demuestra seguridad en sí mismo.
- Hablar de forma ordenada con principio, desarrollo y final.
- Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.

Comunicación no verbal

La comunicación no verbal hace referencia al lenguaje corporal cuyos principales elementos se mencionan a continuación:

- **Naturalidad:** no utilizar poses extrañas o que hagan sentir incómodo al ciudadano.
- **Contacto visual:** mirar directamente el rostro de la otra persona, preferiblemente sus ojos; esto es demostración de seguridad, decisión y sinceridad.
- **Labios:** evitar morderse los labios o humedecerlos con la lengua. Mantenga la boca cerrada, ambos labios unidos. Esto denota calma y seguridad en sí mismo.
- **Forma de sentarse:** evitar cruzar las piernas, mantener ambos pies sobre el piso y las manos sobre las rodillas o escritorio e inclinarse ligeramente hacia adelante. Esto sugiere seguridad en sí mismo.
- **Las manos:** controlar el movimiento de la manos en todo momento, manteniéndolas visibles.



CONTRALORÍA
DE BOGOTÁ, D.C.

"Control fiscal de todos y para todos".

- Aprender a escuchar: en la comunicación no verbal aprender a escuchar es de vital importancia. Para escuchar se debe tener en cuenta:

- a. No interrumpir ni distraerse
- b. Oír con detenimiento las ideas principales
- c. Observar al otro cuando está hablando
- d. Demostrar interés en lo que la otra persona habla
- e. Realizar preguntas
- f. Concretar el tema del que hablan

8.2. Telefónica

8.2.1. Recomendaciones generales

- Conocer las funciones del aparato telefónico que dispongan para la atención al ciudadano (manejo de transferencia de llamadas o llamada en espera).
- Conocer sobre la misionalidad de la Contraloría de Bogotá, así como de los trámites que puede realizar el ciudadano ante la entidad.
- No dejar timbrar el teléfono más de tres veces.
- Atender amable y respetuosamente con una voz pausada.

8.2.2. Antes de iniciar

- Verificar que los aparatos telefónicos funcionen correctamente y que se encuentre a la mano el material documental que se requiera.
- Disponer de un documento, ya sea virtual o físico, en donde se encuentren las preguntas frecuentes con sus respectivas respuestas, para agilizar la atención.
- Disponer de un listado de extensiones de las diferentes dependencias, sedes y Gerencias Locales, con sus respectivas direcciones y números telefónicos.
- Verificar que haya acceso al sistema de la entidad para obtener la información requerida.



CONTRALORÍA
DE BOGOTÁ, D.C.

"Control fiscal de todos y para todos".

8.2.3. Durante la llamada

- Saludar a la persona que llama de la siguiente manera: Contraloría de Bogotá, Buenos días/Buenas tardes, según sea el caso, habla (nombre y apellido)... ¿en qué le puedo servir?...
- Escuchar con atención al ciudadano y tomar nota de lo que se considere importante.
- No interrumpir mientras el ciudadano está hablando, incluso si la solicitud no es de competencia de la Contraloría de Bogotá.
- Pronunciar las palabras con claridad, un tono moderado y pausadamente.
- Evitar hablar con otras personas, mientras se atiende la llamada.
- Dar información completa y verificar que el ciudadano haya entendido.
- En caso de no poder atender la necesidad del ciudadano, se le debe informar de manera amable que la llamada será transferida al área encargada o en su defecto darle los números telefónicos o direcciones en donde puede obtener la información.
- Si se debe transferir la llamada a otra área, se debe solicitar al ciudadano unos minutos en la línea, mientras es comunicado con el funcionario del área competente.
- Cuando se marque la extensión correspondiente, se debe esperar a que respondan con el fin de informar que se transferirá una llamada, describir de forma breve el asunto y dar el nombre del ciudadano que requiere la atención, luego se transfiere la llamada.
- No transferir la llamada si no se verifica antes que alguien efectivamente la atenderá.
- Si no responden en la extensión, retomar la llamada y tomar los datos del ciudadano (nombre, teléfono y correo electrónico). Se le informará que estos datos son para que la persona encargada pueda tener contacto con él devolviéndole la llamada o enviándole un correo.
- Al finalizar la llamada, se debe preguntar al ciudadano si hay algo más en que se le pueda servir y luego se realiza la despedida llamándolo por señor/señora y su nombre.
- Permitir que el ciudadano cuelgue primero.

8.3. Escrito

La Contraloría de Bogotá hace referencia al canal escrito en el Procedimiento para la recepción y trámite del derecho de petición, mediante Resolución 033 30 agosto de 2019.



CONTRALORÍA
DE BOGOTÁ, D.C.

"Control fiscal de todos y para todos".

8.4. Virtual

8.4.1. Recomendaciones generales

- Capacitar al operador del Chat de la Contraloría de Bogotá en servicio al ciudadano a nivel virtual.
- Debe ser un funcionario que tenga el conocimiento suficiente de la entidad (procesos, dependencias, servicios, etc.)
- El operador del Chat debe tener un perfil técnico, con conocimiento y manejo en ambiente web, sistemas y normatividad relacionada con la misionalidad de la entidad.
- Contar con una opción de búsqueda que permita la fácil ubicación de la información dentro del ambiente virtual de la Contraloría de Bogotá.
- Disponer de un documento, ya sea virtual o físico, en donde se encuentren las preguntas frecuentes con sus respectivas respuestas, para agilizar la atención.
- Establecer un tiempo máximo de consulta para el ciudadano, y que el sistema permita ir contabilizando el tiempo transcurrido desde el inicio de la conversación.
- Determinar qué clase de información será tratada en el Chat de la Contraloría de Bogotá (estructura orgánica, misional, horarios, directivos sectoriales, localidades. Todo lo que tiene que ver con el funcionamiento de la entidad).
- Determinar qué clase de información propia de la Contraloría de Bogotá NO se debe suministrar al ciudadano, "Teniendo en cuenta las políticas de manejo de información reservada y clasificada de la Contraloría de Bogotá, se debe consultar la norma Decreto 1081 de 2015 – Gestión de la Información reservada – Art. 2.1.1.4.1. Índice de Información Clasificada y reservada – Art. 2.1.1.5.2.1. Igualmente el link de Transparencia de la página web de la Contraloría de Bogotá: <https://bit.ly/3AD7zUL>

> 7.Datos abiertos

> 7.1 Instrumentos de gestión de la información

> 7.1.1 Registro Activos de la Información

> 7.1.2 Índice de Información Clasificada y Reservada



CONTRALORÍA
DE BOGOTÁ, D.C.

"Control fiscal de todos y para todos".

- Garantizar el acceso a esta herramienta a todas las personas, incluyendo a quienes tengan algún tipo de discapacidad.
- El sistema debe permitir el almacenamiento del registro de las conversaciones, así como los datos del ciudadano, que se solicitarán al iniciar la conversación. El área respectiva tendrá la posibilidad de consultar estos registros a fin de revisar o generar los informes que se requieran.
- Es necesario que el ciudadano tenga la posibilidad de calificar la satisfacción de la atención por Chat de la Contraloría de Bogotá.

8.4.2. Antes de iniciar

- Se debe verificar el estado de los equipos con los que se trabajará, así como el punto de acceso a internet.
- Adicional a la información que se encuentra en el ambiente virtual de la Contraloría de Bogotá, se debe tener a la mano material institucional de apoyo, para dar respuesta a las inquietudes de los ciudadanos.
- Cuando el ciudadano decida hacer clic sobre el botón Chat, deberá emerger una ventana con un formulario que muestre el siguiente mensaje:
"Bienvenido al chat de la Contraloría de Bogotá. Nuestro horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Por favor ingrese la siguiente información".
- El formulario deberá contener las siguientes preguntas:
 - a. Nombre completo
 - b. Número de identificación
 - c. Localidad
 - d. Teléfono
 - e. Correo electrónico
 - f. Pregunta o tema a tratar
- En la parte inferior del formulario se debe ubicar el siguiente texto, "He leído y acepto que mi datos personales sean tratados de acuerdo a la Política de Privacidad de la Información de la Contraloría de Bogotá y a la Ley de protección de datos vigente". Estos textos en azul deben estar linkeados a sus respectivos contenidos de protección de datos de la entidad y legales vigentes, a fin de que el ciudadano pueda tener acceso a su lectura.



CONTRALORÍA
DE BOGOTÁ, D.C.

"Control fiscal de todos y para todos".

- El texto de aceptación de manejo de datos debe estar antecedido por una pequeña casilla que debe ser marcada por el ciudadano para que el sistema permita iniciar el chat.

- En el mismo formulario, en la parte inferior, se ubicará un botón con el siguiente texto " Iniciar Chat", el cual permitirá el inicio del chat, siempre y cuando el ciudadano haya marcado la casilla de aceptación de la Política de Privacidad de la Información de la Contraloría de Bogotá.

8.4.3. Escritura durante la conversación

- No escribir en mayúsculas. La MAYÚSCULA sostenida es entendida en el común de la gente como un grito para llamar la atención, es agresivo para la persona que recibe el mensaje.

- No utilizar color rojo en el texto. Si es necesario hacer énfasis en lo que se escribe, se sugiere utilizar letra cursiva o comillas.

- Revisar ortografía, puntuación y redacción antes de enviar el mensaje.

- Utilizar lenguaje respetuoso y claro,

- Tener cuidado con la extensión de la información (textos cortos y puntuales).

- No utilizar el tuteo con el ciudadano.

- No utilizar palabras abreviadas ni siglas.

- No utilizar símbolos, signos o emoticones.

- Si se envía algún mensaje accidentalmente con algún tipo de error, se debe enviar inmediatamente otro mensaje, en donde se destaque entre asteriscos la corrección del error.



CONTRALORÍA
DE BOGOTÁ, D.C.

"Control fiscal de todos y para todos".

8.4.4. Durante la conversación

- Saludar a la persona que se conecta al chat: "Buenos días/Buenas tardes", según sea el caso. "Bienvenido al Chat de la Contraloría de Bogotá, le habla..." (nombre del operador del chat).
- Solicitud de datos: "me confirma por favor su nombre y número de documento de identidad" (estos datos deben ser guardados, así como el registro de la conversación).
- Pregunta: "en que le puedo servir Sr. o Sra." (preferiblemente llamar por el apellido, si es un hombre; y por el nombre si es una mujer quien hace la consulta).
- Responder lo más pronto posible y evitar tiempos de espera sin justificación.
- Una vez recibida la solicitud se determina si la pregunta es apta para atender vía chat. Si no se puede responder por este medio, se le informa al ciudadano diciéndole: "Ofrecemos disculpas, pero su solicitud no puede ser atendida por este medio (justificar por qué no es de nuestra competencia), lo invitamos a realizar la solicitud..." (se le informa la opción por la que puede proceder).
- Posterior a suministrar la información: "¿desea que le colabore con algo más Sr. o Sra...?".
- Al terminar la conversación: "Gracias por utilizar nuestro servicio de chat, esperamos haber resuelto sus inquietudes. Que tenga un buen día".
- Si se presenta el caso de un ciudadano que utiliza lenguaje inapropiado o insulta al operador del chat, se debe finalizar la conversación y el sistema debe generar un mensaje automático informando al ciudadano que la consulta se ha cerrado así. "Señor usuario su consulta se ha cerrado debido al uso de lenguaje inapropiado".



CONTRALORÍA
DE BOGOTÁ, D.C.

"Control fiscal de todos y para todos".

9. NORMATIVIDAD

- Resolución Reglamentaria 051 del 18 de agosto de 2015, por medio de la cual se actualiza el Centro de Atención al Ciudadano de la Contraloría de Bogotá.
- Constitución Política
- Ley 1437 de 2011
- Resolución 2281 de 2013 "Por la cual se conforma el Grupo de Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y Orientación al Ciudadano de la Comisión Nacional del Servicio Civil".
- Resolución 033 del 30 agosto de 2019, por medio del cual se establece el Procedimiento para la recepción y trámite del derecho de petición. Contraloría de Bogotá
- Ley 1474 de 2011 " Estatuto Anticorrupción"
- Decreto 2641 de 2012
- Decreto 2482 de 2012

S Í G U E N O S E N



@Contraloriabta



Contraloría de Bogotá