



**CONTRALORÍA**  
GENERAL DEL DEPARTAMENTO DE SUCRE  
*Control Fiscal Oportuno y Participativo*

## **POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**CONTRALORÍA GENERAL DEL DEPARTAMENTO DE  
SUCRE**

**JORGE VÍCTOR BELEÑO BAGGOS**

**CONTRALOR GENERAL DEL DEPARTAMENTO DE  
SUCRE**

**2020**

Calle 20 # 20 - 47  
Edificio La Sabanera, Piso 4  
Sincelejo - Sucre  
Tel.: (5) 2714138

[contrasucree@contraloriasucree.gov.co](mailto:contrasucree@contraloriasucree.gov.co)  
[www.contraloriasucree.gov.co](http://www.contraloriasucree.gov.co)

**Nit: 892280017-1**

## Política de Atención al Ciudadano

La presente política de atención al ciudadano está orientada a generar condiciones propicias para un adecuado servicio al ciudadano en la Contraloría General del Departamento de Sucre, de tal manera que garantice su satisfacción. Buscamos mejorar la afectividad, la colaboración y la eficiencia de la Contraloría y de sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos ciudadanos.

Para ello, nos proponemos desarrollar un Modelo de Gestión eficiente de Servicio al Ciudadano, que integre los procesos internos con las capacidades institucionales para atender a los ciudadanos; así mismo, comprende estrategias y acciones en el marco de la política nacional sobre esa materia, para contribuir a mejorar la calidad y la oportunidad con la que los ciudadanos acceden a la información, trámites y servicios.

Nuestro Modelo de Gestión de Servicio al Ciudadano comprende dos (2) componentes: a) Fortalecimiento administrativo y b) Atención con calidad, que se desarrollan a través de cuatro ejes esenciales:

- I. Mejorar los tiempos y la calidad de las respuestas a las solicitudes ciudadanas.
- II. Consolidar equipos de trabajo institucionales para una atención comprometida, idónea, eficiente y con calidad.
- III. Fortalecer el enfoque gerencial de servicio al ciudadano.
- IV. Impulsar iniciativas integrales de mejoramiento de los canales de atención.

## FORTALECIMIENTO ADMINISTRATIVO

Este componente se desarrolla a través de tres (3) aspectos: (i) Las adecuaciones institucionales, (ii) fortalecimiento de las competencias laborales en los servidores públicos y Procesos y (iii) Procedimientos Innovadores. El primero es el que brinda el soporte estratégico, físico y tecnológico orientado a la satisfacción ciudadana, el segundo brinda preparación a los funcionarios para que garanticen su idoneidad y competencias enfocadas en la excelencia en la prestación de servicios; y procesos y procedimientos innovadores que impacten en la gestión institucional.

### a) Adecuaciones Institucionales

- En el mediano plazo, de acuerdo con la disponibilidad presupuestal, adecuaremos una oficina para la atención al ciudadano para brindar atención personalizada con altos estándares de calidad a todos los ciudadanos. En el corto plazo gestionaremos la asignación de responsabilidades transitorias para la orientación al usuario.
- Debido a las limitaciones de la edificación para garantizar la accesibilidad a la población en condición de discapacidad en los pisos donde opera la Contraloría, se establecerá un procedimiento que establezca el deber de los funcionarios de bajar y atender, en el primer piso a la población en condición de discapacidad.
- Contamos con múltiples canales de atención al ciudadano, a quienes no sólo se les atiende de manera presencial, sino a través de canales virtuales





# CONTRALORÍA

GENERAL DEL DEPARTAMENTO DE SUCRE  
*Control Fiscal Oportuno y Participativo*

- Presencial: Carrera 20 # 20 – 47 Antiguo edificio la Sabanera oficinas del 3,4 y 5 Piso
- Telefónico: (5)271 41 38
- Página web: <http://www.contraloriasucre.gov.co/>
- Formulario electrónico de PQRS: <http://www.contraloriasucre.gov.co/buzon.php>
- Sistema de información de participación ciudadana SIPAC: <http://sipac.contraloriasucre.gov.co/>
- E MAIL: [contrasucre@contraloriasucre.gov.co](mailto:contrasucre@contraloriasucre.gov.co)
- Twitter: @contraloriasuc3 <https://twitter.com/contraloriasuc3>
- Facebook: Contraloría General del Departamento de Sucre <https://www.facebook.com/contraloriadesucre/>
- Instagram: Contraloriasucre <https://www.instagram.com/contraloriasucre/>
- Youtube: <https://www.youtube.com/channel/UCuOZyP6BtsnNJrD52903HwA/featured>

Calle 20 # 20 - 47  
Edificio La Sabanera, Piso 4  
Sincelejo - Sucre  
Tel.: (5) 2714138

contrasucre@contraloriasucre.gov.co  
www.contraloriasucre.gov.co

**Nit: 892280017-1**



- Contamos con un sistema de información (software) “Hermes” para homogenizar y estandarizar la relacionada con los requerimientos y respuestas a los ciudadanos, de tal forma que se pueda hacer seguimiento a los tiempos de repuestas y establecer indicadores de cumplimiento, eficiencia, eficacia y efectividad.

**b) Fortalecimiento de las competencias laborales en los servidores públicos**

- Desarrollar programas de capacitación orientados a fortalecer las competencias de los funcionarios respecto de la prestación del servicio a los ciudadanos, de modo que se garantice una atención amable y digna que logre la satisfacción del aquel.
- Promover espacios de socialización y sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de la Contraloría General del Departamento de Sucre.
- Implementar medidas de evaluación de desempeño de los funcionarios que participan en los procesos de atención al ciudadano, en relación con sus comportamientos y su actitud en la interacción con los ciudadanos.
- Implementar un sistema de incentivos orientado a estimular y destacar el desempeño de los servidores, en relación al servicio prestado al ciudadano.

**c) Procesos y Procedimientos Innovadores**

- Contamos con un Protocolo para la atención a los ciudadanos, que contempla recomendaciones, reglas y métodos para optimizar la atención, fidelizar a los ciudadanos y atender situaciones complejas.
- Desarrollar un reglamento interno para garantizar una eficiente recepción, gestión, retroalimentación y control de las Peticiones,



Quejas, Reclamos y Sugerencias, con procedimientos y pasos que deban observarse en el proceso de administración de los requerimientos ciudadanos.

- Implementaremos procedimientos para la atención prioritaria a las peticiones presentadas por población vulnerable, víctimas del conflicto armado, desplazados por la violencia, personas en condición de discapacidad, niños, mujeres gestantes y adultos mayores.
- Implementar indicadores de evaluación que permitan medir el desempeño de los canales de atención y de los procedimientos internos que soportan la gestión de las PQRS.

## ATENCIÓN CON CALIDAD

Este componente busca potencializar la atención a los requerimientos de los ciudadanos. Aborda tres (3) líneas estratégicas: (i) mejoramiento de cobertura en la atención, (ii) generación de certidumbre en las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que se proveen los servicios y (iii) el desarrollo de esquemas de servicio que se ajusten a las expectativas, necesidades y realidades de los ciudadanos.

### a) Mejoramiento de la cobertura:

- En la Contraloría General del Departamento de Sucre aprovechamos proactivamente las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para mejorar el servicio al ciudadano, brindando atención a través de múltiples canales soportados en las TICS.
- En el mediano plazo, caracterizaremos a los ciudadanos y grupos de interés con el fin de analizar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación de acuerdo con las expectativas de la comunidad.



**b) Certidumbre en la atención:**

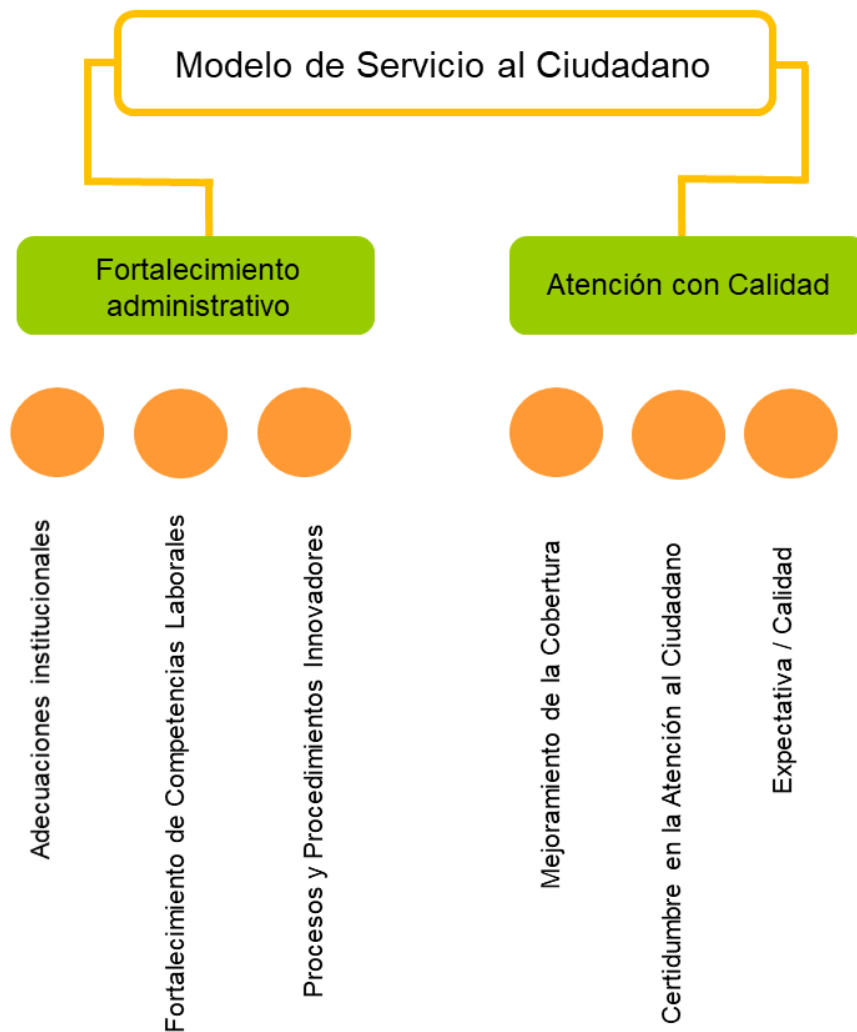
- Diseñaremos y publicaremos nuestra “**Carta de Trato Digno**” en la que se reconocen y garantizan derechos y deberes de los ciudadanos y de la Contraloría General del Departamento de Sucre, para brindar un servicio respetuoso que fortalezca las relaciones entre Estado y ciudadano; así mismo, relaciona los medios de los que dispone la entidad para garantizar tales derechos.
- Además, formalizamos el deber de utilizar un lenguaje claro, con información completa, oportuna y comprensible sobre la oferta de trámites y servicios y sobre los mecanismos para acceder a la misma.

**c) Expectativa / Calidad:**

- Aplicaremos instrumentos de evaluación que permiten medir el grado de satisfacción de los ciudadanos sobre diversos aspectos de la atención, con el fin de tomar decisiones que mejoren día a día el servicio.
- Hacemos seguimientos a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y a la medición de la satisfacción del ciudadano, presentando informes periódicos a la alta dirección de Contraloría para la toma de decisiones. Asimismo, publicamos los informes de seguimiento en nuestro portal web para conocimiento general.



## Esquema del Modelo de Gestión de Servicio al Ciudadano



Atentamente,

**JORGE VÍCTOR BELEÑO BAGGOS**  
Contralor General del Departamento de Sucre

Calle 20 # 20 - 47  
Edificio La Sabanera, Piso 4  
Sincelejo - Sucre  
Tel.: (5) 2714138

[contrasucree@contraloriasucree.gov.co](mailto:contrasucree@contraloriasucree.gov.co)  
[www.contraloriasucree.gov.co](http://www.contraloriasucree.gov.co)

**Nit: 892280017-1**