



El emprendimiento
es de todos

Minhacienda



CONTADURÍA
GENERAL DE LA NACIÓN

ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO

ABRIL - 2020

BOGOTÁ, D.C.

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. ASPECTOS GENERALES.....	4
2.1. Objetivo General.....	4
2.2. Objetivos Especifico.....	4
2.3. Alcance.....	4
3. MARCO NORMATIVO.....	5
4. CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO.....	5
4.1. Conozca sus Derechos como ciudadano.....	6
4.2. Conozca sus Deberes como ciudadano:.....	6
5. CANALES DE SERVICIO.....	7
5.1. Canales de Atención de Servicio al Ciudadano.....	7
5.1.1. <i>Canal Directo o Presencial.....</i>	<i>7</i>
5.1.2. <i>Canal Telefónico.....</i>	<i>7</i>
5.1.3. <i>Canal Escrito.....</i>	<i>7</i>
5.1.4. <i>Canal buzón de sugerencias.....</i>	<i>8</i>
5.1.5. <i>Canal virtual.....</i>	<i>8</i>
5.2. FUNCIONES GENERALES.....	8
5.2.1. <i>Atender a los Ciudadanos.....</i>	<i>9</i>
5.2.2. <i>Orientar a los usuarios.....</i>	<i>9</i>
5.2.3. <i>Recibir y analizar las sugerencias.....</i>	<i>9</i>
5.2.4. <i>Recibir, responder y/o trasladar quejas y reclamos.....</i>	<i>9</i>
5.2.5. <i>Realizar encuestas de percepción y mediciones.....</i>	<i>9</i>
6. LINEAMIENTOS GENERALES PARA LOS CANALES DE ATENCIÓN.....	9
6.1. PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO.....	10
6.1.1. <i>Protocolo de Atención Telefónica.....</i>	<i>10</i>
6.1.1.1. <i>Antes de hablar por teléfono.....</i>	<i>11</i>
6.1.1.2. <i>Mientras habla por teléfono.....</i>	<i>11</i>
6.1.1.3. <i>En el momento de atender la llamada.....</i>	<i>11</i>
6.1.1.4. <i>Al final de la llamada.....</i>	<i>12</i>
6.1.2. <i>Protocolo de Atención Presencial.....</i>	<i>12</i>
6.1.2.1. <i>Recepción.....</i>	<i>12</i>
6.1.2.2. <i>Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacusias.....</i>	<i>15</i>
6.1.2.3. <i>Atención a personas con sordo-ceguera.....</i>	<i>15</i>
6.1.3. <i>Protocolo de Atención Virtual.....</i>	<i>15</i>
6.1.3.1. <i>Correo Electrónico, Servicio al ciudadano.....</i>	<i>17</i>
6.1.4. <i>Protocolo de Atención por Correspondencia.....</i>	<i>18</i>
6.1.5. <i>Protocolo de Atención al Buzón de Sugerencias.....</i>	<i>18</i>
6.1.6. <i>Protocolo de Protección al Denunciante.....</i>	<i>18</i>
6.1.6.1. <i>Campo de aplicación.....</i>	<i>19</i>
6.1.6.2. <i>Recepción de denuncias.....</i>	<i>19</i>

6.1.6.2.1. Vías de recepción de denuncias.....	19
6.1.6.3. Pasos para interponer sus denuncias.....	19
7. SERVICIOS EN LÍNEA.....	20
8. FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERES.....	21
9. MEDICIÓN SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO.....	22
9.1. Estandarización de procesos y procedimientos.....	22
9.2. Formación de los servidores públicos en competencias para el servicio.....	22

ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDANO

1. INTRODUCCIÓN

Según lo establecido en el numeral 3.2.2.1. del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). “El servicio al ciudadano tiene como propósito facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad... y a través de los distintos Canales. El Servicio al ciudadano se enmarca en los principios de información completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.” Copia textual de MIPG

Teniendo en cuenta lo antes planteado, la Contaduría General de la Nación (CGN) entiende “la gestión del servicio al ciudadano no como una tarea exclusiva de las dependencias que interactúan directamente con los ciudadanos o de quienes atienden sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y solicitudes, sino como una labor integral que requiere”... “articulación entre sus dependencias”, lo cual es un compromiso expreso de la alta dirección, “ todo en búsqueda de garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real y efectivo a la oferta...” de los servicios y productos que brinda la CGN a los grupos de valor o partes interesadas.

2. ASPECTOS GENERALES

2.1. Objetivo General

Definir los lineamientos generales que permitan uniformidad, en el servicio al ciudadano a través de los canales de atención que tiene la Contaduría General de la Nación, con el propósito de brindar un servicio de calidad, mejorar la satisfacción del ciudadano y fortalecer de esta manera la imagen Institucional.

2.2. Objetivos Especifico

- ✓ Propiciar el acercamiento del ciudadano a la Contaduría General de Nación, a través de una atención efectiva, eficiente y de calidad; con el fin de garantizar que el servicio que presta a los ciudadanos responda a sus necesidades y expectativas.
- ✓ Socializar los protocolos que defina las actividades que se deben seguir en la Entidad, para los diferentes canales de atención.

2.3. Alcance

Esta estrategia compromete a todos los servidores públicos y contratistas de la Entidad en la interacción con sus grupos de interés en todas las etapas del ciclo del servicio, por cualquiera de los canales con que cuenta la Entidad.

3. MARCO NORMATIVO

Artículos 2º, 23, 74, 123, 209, 270 de la Constitución Política de Colombia de 1991.

Artículo 4º, 6º, 14, 15, 20 y 43 del Decreto 103 de 2015 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”.

Artículos 32 y 34 de Ley 489 de 1998.

Ley 1618 de 2013 “Por medio cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los Derechos de las personas con discapacidad”.

Documento CONPES 3785 de 2013 Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.

Artículos 7º, 8º, 9º, 12, 13, 14, 15, 17, 20 y 21 de la Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.

Ley 1753 de 2015 “Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo, Todos por un nuevo país”.

Ley 1955 de 2019 “Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo, 2018-2022, “Pacto por Colombia, Pactó por la Equidad”

Artículos 14 y 15 de la Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

Numeral 3.2.2.1 Política de Servicio al Ciudadano, la cual se encuentra en el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión V3-Diciembre de 2019.

Capítulo II Artículo 34 DEBERES Ley 734 del 5 de febrero de 2002. “Código Disciplinario Único”

Artículo 29, 30, 31,32 y 33 de la Resolución de la Contaduría General de la Nación N° 193 del 19 de junio de 2019.

.

4. CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

La Contaduría General de la Nación es la entidad responsable de uniformar, centralizar y consolidar la contabilidad pública, es autoridad en materia de emisión de conceptos y de absolver consultas relacionadas con la interpretación y aplicación de las normas contables que expide y elabora el Balance General de la Nación para la toma de decisiones de la administración pública, acción que contribuye a la gestión de un Estado más moderno y transparente.

Con el propósito de garantizar los derechos constitucionales de todos los ciudadanos y en concordancia con los establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011, el compromiso de quienes laboramos en esta entidad, es el de prestar un servicio de excelente calidad, efectivo, eficiente, respetuoso, transparente, íntegro y participativo con el ciudadano.

4.1. Conozca sus Derechos como ciudadano

1. Ser tratado con respeto y dignidad.
2. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades verbal o por escrito, u otro medio de comunicación que ofrezca la entidad y sin necesidad de apoderado.
3. Obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas exijan, haciendo uso de los diferentes canales de comunicación de la entidad.
4. Conocer el estado de cualquier solicitud, a menos que exista reserva legal; si no hay reserva legal, podrá obtener información de registros y archivos públicos de acuerdo a los términos dispuestos por la Constitución y las leyes, obteniendo copias de los respectivos documentos requeridos, los cuáles serán pagados por su cuenta.
5. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones, según los plazos establecidos por la ley.
6. Recibir atención especial y preferencial si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas y adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, así como personas indefensas o en estado de debilidad.
7. Exigir el cumplimiento de las funciones a los servidores públicos y a contratistas que cumplan con sus obligaciones contractuales.
8. Formular documentos o elementos de prueba en cualquier actuación administrativa de la cual tenga interés, para que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir, así mismo, tiene derecho a ser informado sobre el resultado correspondiente.
9. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

4.2. Conozca sus Deberes como ciudadano:

1. Cumplir la Constitución Política y las leyes.
2. Obrar de acuerdo con el principio de la buena fe; dar testimonios verídicos y entregar documentos verdaderos.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos.

4. Abstenerse de pedir solicitudes de manera reiterada para evitar que las solicitudes radicadas se conviertan en peticiones que afectan los tiempos de los servicios y la agilidad de respuesta de los mismos.
5. Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y servicios.
6. Tratar respetuosamente a los servidores públicos de la Contaduría General de la Nación.

5. CANALES DE SERVICIO

5.1. Canales de Atención de Servicio al Ciudadano

Le presentamos nuestros canales de atención:

La Unidad Administrativa Especial (UAE) Contaduría General de la Nación, en la actualidad cuenta con cinco (5) canales de atención a través de los cuales, la ciudadanía puede obtener información acerca los productos, servicios, planes, programas, proyectos y eventos de capacitación que desarrolla la Entidad y otros temas de interés general.

Los siguientes son nuestros canales de servicio al ciudadano de los cuales puede disponer para presentar sus solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre nuestro actuar.

5.1.1. Canal Directo o Presencial

Punto de atención donde la ciudadanía, de manera presencial, puede acceder a la información de los servicios de la Contaduría General de la Nación (CGN) y radicar documentos. La entidad cuenta con única sede ubicada en la ciudad de Bogotá, en la Calle 26 N° 69 – 76 Edificio Elemento Torre 1 (Aire) Piso 3° y 15. Es de aclarar que en el 3° piso, en encuentra Correspondencia donde se pueden radicar las comunicaciones.

La Atención al público es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. según Resolución No. 186 de 2017. Código Postal: 111071 en Bogotá, Colombia.

5.1.2. Canal Telefónico

Centro de atención y asesoría telefónica que dispone el ciudadano, aprovechado las funcionalidades de voz y texto presente en la línea telefónica fija. Los asesores atienden todas sus inquietudes de forma ágil y eficiente, e informan acerca de los productos y servicios que ofrece la Institución.

PBX: (+57 1) 492 64 00 Bogotá D.C. - Directorio de las Dependencias, el cual se encuentra publicado en la página web de la Entidad

5.1.3. Canal Escrito

Este canal permite a los usuarios, a través de comunicaciones escritas, (físicas o electrónicas) solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.

Calle 26 N°69-76 Edificio Elementos Torre 1 (Aire) Piso 3 y 15 Código Postal: 111071, Bogotá D.C.

5.1.4. Canal buzón de sugerencias

La Contaduría General de la Nación, cuenta con un buzón de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, en la Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento Torre 1 (Aire) 3er Piso, en la recepción de sus instalaciones para atender las inquietudes de los ciudadanos.

5.1.5. Canal virtual

La Contaduría General de la Nación cuenta con un portal único para el ciudadano www.contaduria.gov.co, el cual sirve de interacción entre el ciudadano y la Entidad en el marco del cumplimiento de la Estrategia Gobierno Digital. De esta manera se facilita el acceso a la información pública y se establece un mecanismo para acercar y facilitar la comunicación con el ciudadano.

- Dirección electrónico o página web: <http://www.contaduria.gov.co>
- Correo electrónicos de servicio al ciudadano: contactenos@contaduria.gov.co; Servicioalciudadano@contaduria.gov.co
- Correo de PQRS: pqrd@contaduria.gov.co
- Correo de notificaciones judiciales: notificaciones@contaduria.gov.co
- [Formulario de Solicitudes de PQRS](#)
- Meet, Facebook Live, YouTube
- De igual forma, se cuenta con un CHAT dispuesto en la página web de la CGN en el <http://www.contaduria.gov.co/chat>.

Con este chat el ciudadano podrá comunicarse con un asesor de la Contaduría entre las 10:00 y 12:00 del día, para resolver cualquier inquietud que tenga.

Con el fin de identificar oportunidades de mejora, la Contaduría General de la Nación, ofrece al ciudadano una encuesta para conocer el grado de satisfacción con nuestros servicios y productos.

Su calificación es importante para mejorar, por lo tanto lo invitamos a responder la siguiente encuesta de servicio al ciudadano en el link:

<http://www.contaduria.gov.co/encuesta-de-satisfaccion-de-servicio-al-ciudadano>.

5.2. FUNCIONES GENERALES

Son funciones del grupo de servicio al ciudadano y de los canales de atención de la Contaduría General de la Nación, las siguientes:

5.2.1. Atender a los Ciudadanos

Cuando busquen presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas.

5.2.2. Orientar a los usuarios

Cuando requieran información consulta o soporte técnico, funcional, operativo de los servicios que ofrece la entidad.

5.2.3. Recibir y analizar las sugerencias

De tal forma que se utilice para mejorar el funcionamiento de los canales de atención o la calidad de los servicios que presta la entidad a los ciudadanos.

5.2.4. Recibir, responder y/o trasladar quejas y reclamos

Para garantizar que los ciudadanos puedan expresar sus solicitudes y quejas a la autoridad competente y promover la transparencia en la gestión.

5.2.5. Realizar encuestas de percepción y mediciones

- Con el propósito de identificar las características de los usuarios, necesidades y las expectativas.
- Para analizar y evaluar la satisfacción de los ciudadanos con los servicios de la entidad.
- Para retroalimentar la gestión de la entidad, mejorar los niveles de satisfacción y plantear acciones de mejoramiento.

6. LINEAMIENTOS GENERALES PARA LOS CANALES DE ATENCIÓN

Las acciones que se adelanten para el servicio al ciudadano, a través de los diferentes canales de atención de la CGN deberán mantener las siguientes indicaciones que garantizan el fácil acceso y la adecuada comunicación de los ciudadanos con la entidad:

- Todas las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y /o denuncias deberán ingresar a través de alguno de los canales de atención previstos por la entidad:
 - Correo de PQRSD: pqrd@contaduria.gov.co
 - En la página web de la entidad: [Formulario de Solicitudes de PQRSD](#)
 - Buzón de sugerencias
- El horario para los canales de atención es:

Atención presencial al público es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. jornada continua, en la Calle 26 N°69-76 Torre 1 (Aire) Pisos 3 y 15. (Única Sede).

Atención telefónica a través del PBX: 4926400 de lunes a viernes de 8:00 am a 4:30 pm, en jornada continua.

Los servidores públicos y/o contratistas que intervengan en el servicio al ciudadano a través de los diferentes canales de atención, como interlocutores directos con la ciudadanía deben:

- Actuar de forma coherente con los valores y principios de acción acordados en el Código de Integridad que adopto la Entidad.
- Poseer un conocimiento amplio de las funciones, servicios que presta la CGN, y los procedimientos del Sistema Integrado de Gestión Institucional - SIGI. Por ello debe asistir a todas las capacitaciones que se programen para fortalecer y actualizar sus conocimientos.
- Utilizar las técnicas de comunicación, competencias para el servicio al ciudadano y manejo de herramientas informáticas de la entidad.
- Comprender el alcance de los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con la CGN.
- Brindar un servicio de calidad, respetuoso y orientado a satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos, usuarios o grupos de valor.
- Ofrecer una atención oportuna, y utilizando un lenguaje claro acorde a las características de los ciudadanos.

6.1. PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO

6.1.1. Protocolo de Atención Telefónica

El teléfono es un medio favorable para incrementar la buena imagen de la Entidad, por tal razón debe ser manejado con mucha diplomacia, ofreciendo un servicio oportuno, cálido, concreto,

efectivo y amable. Recuerde que su actitud también puede ser percibida a través del teléfono. La buena atención telefónica tiene una serie de requisitos, que se enumeran a continuación y que se deben cumplir para lograr el objetivo:

6.1.1.1. Antes de hablar por teléfono

- Conozca la funcionalidad básica de su equipo telefónico para darle el uso adecuado.
- Verifique si la línea telefónica funciona (escuchar el tono) en el momento de iniciar sus labores, si no es así, verificar y corregir las fallas. Procure contestar el teléfono lo más rápido posible, antes del tercer timbre.

6.1.1.2. Mientras habla por teléfono

- Mantenga el micrófono del receptor alineado frente a la boca y hable con claridad, tenga en cuenta que el tono de la voz representa el 80% y las palabras el 20% del nivel de atención o satisfacción del ciudadano. Por lo tanto, el tono es lo que más cuenta, unido al poder de escucha.
- Sonría (aunque no le estén observando, su actitud también puede ser percibida a través del teléfono).
- No mastique chicle, ni consuma alimentos ni bebidas para evitar esos molestos ruidos.
- No hable con otras personas mientras conversa con el ciudadano(a), si realiza una consulta, pídale el consentimiento para dejarlo en espera, si este acepta, utilizar el botón de Silencio (Mute).
- Dedíquese exclusivamente a la atención del usuario(a), no lo interrumpa constantemente.
- Si es de su competencia oriente al usuario(a), si no, escale al funcionario correspondiente evite las frases: “No sé” o “Averiguaré y le informaré” o “llame más tarde”.

6.1.1.3. En el momento de atender la llamada

- Saludo: buenos días/tardes
- Identifíquese: habla con... (Primer nombre y primer apellido)
- Identifique el nombre el área de trabajo: de... (Informática)

- Identificar al usuario: ¿Con quién tengo el gusto de hablar?
- Indague: ¿Señor(a)... (Nombre del usuario) en qué le puedo colaborar?
- Si el servidor público o contratista puede resolver la inquietud, lo hace de inmediato, de lo contrario remite su llamada con el proceso que la pueda responder y hasta no estar seguro que su direccionamiento ha sido efectivo no debe colgar el teléfono.
- Si por alguna circunstancia los servidores públicos o contratistas se van ausentar de su lugar de trabajo por un tiempo considerable, debe comunicar su ausencia en recepción para quien tenga la tarea de contestar pueda direccionar la llamada a otro proceso a otro servidor.
- Si la pregunta va dirigida a uno de los directivos, o coordinadores inicialmente está debe ser remitida a su secretaria, para que ella luego la direcciona.

En cada proceso los servidores públicos y contratistas deben tener conocimiento y disposición para atender las llamadas de servicio al ciudadano, en caso de que la respuesta no se pueda contestar de inmediato, se debe preguntar a quién llame por su correo electrónico y número telefónico para satisfacer la inquietud del ciudadano lo más pronto posible.

6.1.1.4. Al final de la llamada

- Pregunte: ¿Le puedo colaborar con algo más?
- Haga un recordatorio: Recuerde que habló con... (Primer nombre y primer apellido).
- Despedida: ¡Estamos para servirle! ¡Qué tenga un buen día!

6.1.2. Protocolo de Atención Presencial _

6.1.2.1. Recepción

a) Registro de Ingreso

La Contaduría General de la Nación (CGN) ha diseñado un Protocolo de Ingreso de visitantes a la Entidad teniendo en cuenta las partes interesadas, la política de Seguridad de la Información y los lineamientos establecidos por la administración del Edificio Elemento Torre 1 (Aire), donde se ubica la sede de la Contaduría General de la Nación.

- El ciudadano que desee ingresar, deberá hacer el registro en el control de visitantes del Edificio, para esto deberá hacer la respectiva fila, presentar el documento de identificación y realizar el registro.

- El personal del edificio realizará el registro y llamará a la extensión de la persona que autoriza su ingreso.
- El visitante una vez registrado, deberá acercarse al torniquete que se encuentra en el hall de ascensores y con el código de barras de su documento activará el ingreso.
- Una vez pase el hall de ascensores, deberá dirigirse al piso 3 donde personal de la CGN hará el registro de visita interno.
- En el tercer piso, el visitante deberá registrar: A quien visita – Hora de ingreso y, si trae consigo equipos electrónicos registrar el número de serie y marca.

El servidor público o contratista deberá realizar las siguientes actividades:

- Salude al ciudadano de inmediato, de forma amable y sin esperar que la otra persona salude primero. Diga: Buenos días o Buenas tardes, bienvenido a la Contaduría General de la Nación ¿en qué le puedo colaborar? (Preste atención a la respuesta que le dé el visitante para que pueda orientarlo adecuadamente).
- Diríjase al visitante con palabras respetuosas como señor, señora, señorita, joven; indague su nombre y apellido y después del saludo, diríjase a él como señor, señora...(y su apellido).
- No tutee, a menos de que el visitante lo solicite. El trato debe ser de usted, independiente de la edad o el sexo.
- sonría.
- Inicie la conversación con preguntas abiertas que le permitan al usuario explicar lo que necesita y llegar a un dialogo más fluido.
- Si a usted no le queda claro el motivo de su consulta, haga preguntas abiertas sobre el requerimiento. Puede ser de gran ayuda, ir resumiendo lo que el usuario dice para aclarar y confirmar la necesidad.
- Una vez el ciudadano informe qué desea, en caso de ser necesario el ingreso, solicítele, de manera amable, que se identifique, pidiéndole un documento de identidad.
- Mírelo a la cara cuando le hable, después de que se haya identificado, proceda a entregar una ficha de visitante que deberá ser portada en un lugar visible durante el tiempo de permanencia en la Entidad, y allí la persona que autoriza su ingreso recibe al visitante.
- Si está atendiendo a un usuario y suena el teléfono, ofrézcale disculpas antes de contestar la llamada, atiéndala con rapidez y en caso de que sea necesario tome los datos de quien

llama y comprométase a devolverle la llamada una vez haya culminado la atención al ciudadano.

- Dé, al ciudadano, una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.
- El Servidor Público encargado de recibir a los ciudadanos debe tener claridad respecto de la forma de atender aquellos que presenten situación de discapacidad, que sean adultos mayores o mujeres gestantes; establecer el tipo de condición del ciudadano(a) para determinar el tratamiento adecuado que debe otorgarle; averiguar el servicio requerido, usar los mecanismos a su alcance para entender al ciudadano(a) y ayudarlo a expresarse, sin incurrir en interpretaciones, que pueden llevar a equívocos; y disponer lo pertinente para dar prioridad en atención a la persona. Permanezca siempre al lado del ciudadano(a) en caso de dejarlo por un corto periodo de tiempo, asegúrese que alguno de sus compañeros(as) esté atento(a) a remplazarlo(a) durante su ausencia.
- Una vez terminada su visita, el ciudadano deberá dirigirse nuevamente al piso 3 para firmar la salida y el registro de retiro de los elementos electrónicos, en caso de que los hubiera ingresado. Al despedirse, agradezca al ciudadano el haber recurrido a la CGN y manifiéstele el interés por servirle en algo más.

b. Ingreso de visitantes VIP:

Para el ingreso de los visitantes VIP, la Entidad ha dispuesto un protocolo alterno, deberá en todo momento seguir los lineamientos de seguridad del edificio y de la Entidad.

El protocolo de ingreso de personas VIP es el siguiente:

Se entiende que el visitante VIP tiene una condición de seguridad especial, por lo cual hacer la fila de registro presupone un riesgo para él y demás personas, por lo tanto y de acuerdo al Manual de seguridad Física MTS (SF-MA-01), la oficina del visitante VIP deberá ponerse en contacto con las personas designadas por la alta dirección para que a través de ellas se tramite el ingreso sin pasar por la fila de registro.

- ✓ La persona designada por la alta dirección se comunicará con la administración del edificio para tramitar el ingreso y comunicarle al visitante quien lo recibirá en el hall de ascensores.
- ✓ El visitante, una vez registrado deberá acercarse al torniquete que se encuentra en el hall de ascensores y, con el código de barras de su documento o con la autorización de registro, activará el ingreso.

- ✓ La persona designada por la alta dirección deberá tramitar el ingreso del visitante VIP en el piso 3 y recibirlo en el hall de ascensores para acompañarlo hasta el servidor público o contratista que atenderá su visita.
- ✓ Una vez terminada su visita, deberá acompañarlo nuevamente a la salida de la Entidad.

6.1.2.2. Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacusias

Hablar de frente a la persona articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada. Evite taparse la boca o voltear la cara durante la conversación, ya que esto dificulta leer los labios. No gesticule de manera exagerada para comunicarse. Debido a que la información visual cobra especial importancia, tenga cuidado con el uso del lenguaje corporal. Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o solicitar que lo escriba. No aparente haber entendido. Si usted opta por escribir como medio para comunicarse, que sea breve y claro.

6.1.2.3. Atención a personas con sordo-ceguera

Es preciso informar que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo. Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, espere hasta que pueda atender. Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, trate de ponerse dentro de su campo de visión. Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente. Atienda las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

6.1.3. Protocolo de Atención Virtual

En el desarrollo de ambientes y canales virtuales, es necesario tener en cuenta las siguientes premisas que garantizan un fácil acceso y una fluida comunicación de los ciudadanos con la Contaduría General de la Nación, así:

- Utilizar una tipografía adecuada, con fuentes y tamaños específicos que permitan su lectura e interpretación en la pantalla del medio virtual.
- Disponer de una opción de búsqueda que facilite la ubicación de información dentro del ambiente virtual, bajo unos criterios amplios y flexibles, con diversidad de opciones en los resultados.
- Garantiza, en los ambientes virtuales, el acceso de todas las personas, incluso aquellas que presenten algún tipo de discapacidad o que requieran un tratamiento especial.

- Tener en cuenta que la diversidad de idiomas y lenguajes asegura una mayor cobertura, una mejor comprensión, un interés institucional por llegar a todos los habitantes.
- Contar con una opción en la que el ciudadano pueda interactuar con la Entidad para dar a conocer sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias.
- Usar pestañas para desplegar menús con informativos y así evitar contenidos demasiado extensos.
- Utilizar fotografías e ilustraciones nítidas y que no se confundan con los demás contenidos; Es indispensable verificar que los colores sean adecuados, que el tema que representa la imagen sea fácil y claramente reconocible, no saturen las imágenes con elementos demasiado pequeños para ser identificados.
- Tener siempre presente que este medio de difusión está dirigido a la ciudadanía en general, la cual no entiende la terminología técnica de la Entidad. Por ello, el lenguaje debe ser claro, puntual, sencillo y concreto, respetando las normas de la lengua castellana, se debe redactar en tercera persona e infinitivo, no utilizar siglas ni abreviaturas y aplicar la Estrategia de Lenguaje Claro.
- Los elementos básicos de un documento no deben ser complicados, lo importante es tener en cuenta que contenga los siguientes interrogantes: quién, qué, cuándo, y dónde:
- Quién: Se refiere a la fuente generadora de la información, es decir, si se está hablando en nombre de la Entidad o de una persona en particular.
- Qué: Los encabezados o titulares deben ser claros y directos para capturar la atención del lector, en particular en internet la práctica dice que primero se leen los titulares para después decidir si se lee el documento completo.
- Cuándo: Se refiere a la ubicación en el tiempo que es importante para el usuario, ya que con esto está verificando la vigencia del documento. En general cuando se habla de noticias, estas van acompañadas de su ubicación temporal, pero para información de tipo estadística, análisis, estrategias, normas, etc., es muy importante tener claridad sobre la franja de tiempo a la que hace referencia el documento que se esté presentando.
- Dónde: Es importante para que el usuario tenga claro de dónde está tomando la información y pueda volver a referenciar el documento con el sitio de internet.

- Revisar mayúsculas, puntuación, ortografía, redacción, extensión de la información (no muy densa); lenguaje claro y directo. Además seguir las normas de redacción aceptadas por la Real Academia de la Lengua y la Estrategia o Política de Lenguaje Claro.
- Evitar que el texto de los párrafos esté compuesto todo en mayúsculas. Debe estar digitado en altas y bajas, con el fin de lograr buena legibilidad y comprensión.
- Digitar los títulos en mayúsculas y minúsculas. No deben ser en mayúscula sostenida, en razón a que es más difícil la lectura a través de la web.
- Estructurar páginas cortas, con bloques de texto ligeros, para no perder la atención del lector.
- Es importante asegurar la credibilidad y veracidad de la información; incluir gráficos de calidad, estadísticas, indicando fuentes y fechas; buen nivel de escritura.
- Es necesario hacer vínculos y enlaces a otras páginas que den idea de dónde provienen las fuentes o cuáles son las relaciones con otros medios.
- En la web no existe un sistema de “numeración” de páginas como en el medio impreso, por eso ponga subtítulos y un índice que sirva de guía en cada página.
- Presentar información de manera ágil e interactiva.
- No duplicar información institucional.

Para estar acorde con las políticas de modernización del Estado, la CGN cuenta con un canal virtual de servicio al ciudadano que se puede acceder por medio de la opción “*Servicio al Ciudadano*” ubicada en la página principal de nuestro portal.

6.1.3.1. Correo Electrónico, Servicio al ciudadano

- contactenos@contaduria.gov.co;
- servicioalciudadano@contaduria.gov.co
- pqrd@contaduria.gov.co
- notificaciones@contaduria.gov.co

Los correos electrónicos de ciudadanos enviados a servidores públicos y/o contratistas, deben ser radicados en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, para efectos de seguimiento y control.

En el correo, se debe incluir la siguiente información:

- Nombre del Remitente
- Nombre Entidad o Dependencia remitente
- Ubicación
- Dirección
- Física y/o Correo electrónico del ciudadano
- Dirigido a

Además, se debe tener cuenta lo siguiente:

- Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional y no a un correo personal de un servidor o contratista.
- Responder siempre desde el correo electrónico de la entidad
- Analizar si la solicitud compete a la Entidad, de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de esto al ciudadano.

6.1.4. Protocolo de Atención por Correspondencia

Este canal permite a los ciudadanos y/o usuarios, a través de comunicaciones escritas, (físicas o electrónicas) solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con los servicios que presta la entidad.

El buzón de sugerencias también hace parte de este canal, está ubicado en el punto de atención al ciudadano, en la Calle 26 No 69 –76 Edificio Elemento Torre 1 (Aire) piso 3, en horario de lunes a viernes 8:00 a.m. a 4:00 p.m. jornada continua.

6.1.5. Protocolo de Atención al Buzón de Sugerencias

El buzón de sugerencias se encuentra ubicado en la recepción de las instalaciones de la entidad.

- Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos y bolígrafos para escribir.
- Extraer los formatos diligenciados y elaborar un registro de estos.
- Dar repuesta al ciudadano sobre las acciones realizadas por la entidad a partir de su comentario.

6.1.6. Protocolo de Protección al Denunciante

La Contaduría General de la Nación, como entidad pública comprometida con el servicio a los ciudadanos y atendiendo los lineamientos de Gobierno Digital o Gobierno en Línea (GEL), pone a disposición de la ciudadanía, el protocolo de protección al denunciante, para que tanto los

usuarios internos como externos, tengan la posibilidad de presentar las denuncias que consideren pertinentes, respecto a hechos de corrupción, entendidos estos como actos irregulares realizados por servidores públicos de la Entidad o contratistas que cumplen funciones en la Contaduría General de la Nación.

En este protocolo se han expuesto las orientaciones necesarias sobre los procedimientos que se deben seguir al momento de interponer una denuncia por corrupción ante la Contaduría General de la Nación.

6.1.6.1. Campo de aplicación

Este protocolo está dirigido a los ciudadanos internos y externos de la Contaduría General de la Nación, y es de aplicación obligatoria para la interposición y recepción de denuncias por corrupción.

6.1.6.2. Recepción de denuncias

6.1.6.2.1. Vías de recepción de denuncias

Las denuncias sobre hechos de corrupción presentadas en Contaduría General de la Nación, serán recibidas en el horario de 8:00am a 4:00pm, a través de los siguientes medios:

- a) Presencial: En las instalaciones de la Contaduría General de la Nación en la Calle 26 No 69-76. Edificio Elemento Torre 1 (Aire) – Piso 3 y 15.
- b) Portal web de la entidad: Sección “Servicio al ciudadano”, Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. Las denuncias presentadas a través de medios electrónicos, fuera del horario establecido para la atención al público, se entenderán recibidas al día hábil siguiente.
- c) Correo electrónico: Enviar correo con la denuncia a:
 - pqrd@contaduria.gov.co.
 - servicioalciudadano@contaduria.gov.co;
 - contactenos@contaduria.gov.co.

6.1.6.3. Pasos para interponer sus denuncias

1. Presente una relación clara, detallada y precisa sobre los hechos de los cuales tiene conocimiento.

2. En lo posible, exprese las circunstancias de tiempo, modo y lugar (Cuando, cómo y dónde), en que ocurrieron los hechos, señalando quién o quiénes tuvieron que ver con los mismos, si es de su conocimiento.
3. Acompañe la denuncia con evidencias que permitan orientar la investigación.
4. Asegúrese que su denuncia amerite credibilidad e informe si los hechos han sido puestos en conocimiento de otra autoridad, indicando ante cual autoridad y mediante que mecanismo.
5. En caso de que la denuncia interpuesta no sea anónima, asegúrese de suministrar correctamente sus datos personales y de contacto a través del formulario “Denuncias por corrupción”, para enviar la respuesta correspondiente a su denuncia.
6. La dependencia encargada de dar trámite a las denuncias por corrupción será el Grupo de Control Interno Disciplinario.
7. Una vez recibida su denuncia, el servidor público o contratista, designado por la Secretaria General, realizará la respectiva evaluación y posterior trámite.
8. Se mantendrá la reserva del expediente disciplinario conforme al artículo 95 de la ley 734 de 2002, y en todo caso, sólo tendrá acceso al mismo el sujeto procesal de la actuación a quien se le advertirá la obligatoriedad que tiene de mantener reservado los documentos que hacen parte del proceso.
9. Si fuera el caso, se acudiría ante las instancias legales a fin de que brinden apoyo de protección al denunciante y evalúen los riesgos que éste puede tener ante la denuncia presentada.

7. SERVICIOS EN LÍNEA

Los servicios que presta la Contaduría General de la Nación están publicados en la página web de la entidad www.contaduria.gov.co y los puede consultar en el link:

<http://www.contaduria.gov.co/servicios-en-linea-y-pqrsd>

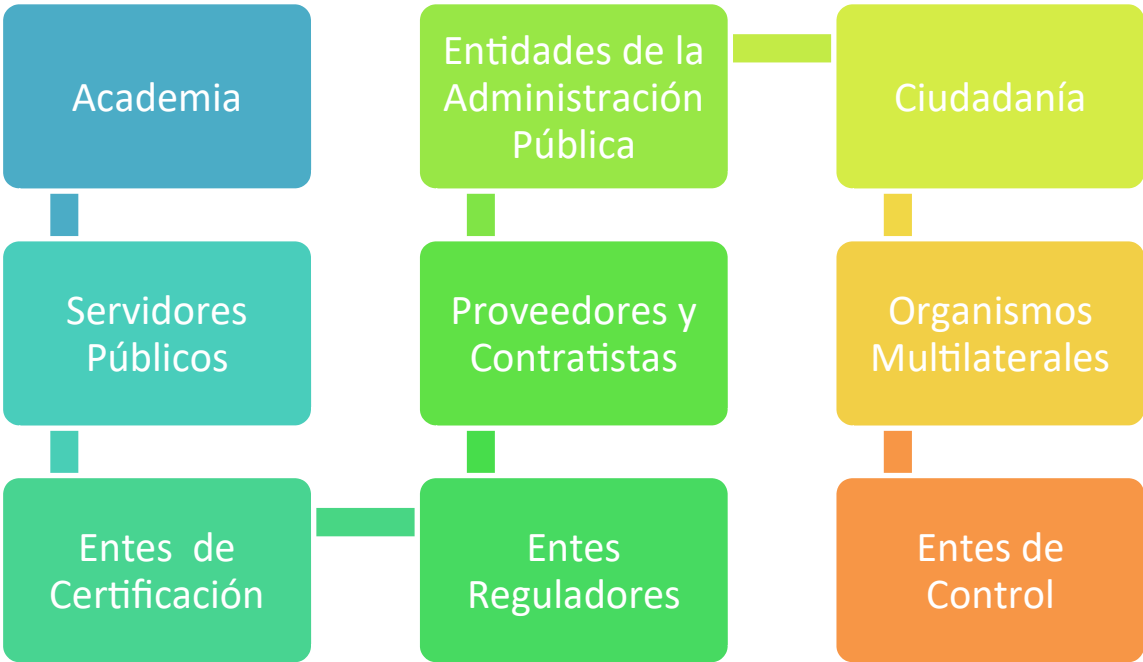
- ❖ Asistencia y Apoyo Técnico
- ❖ Balance General y Estados de Resultados
- ❖ Certificaciones de reporte de información a la Contaduría General de la Nación.
- ❖ Consultas Boletín de Deudores Morosos del Estado (B.D.M.E)
- ❖ Consulta de normatividad contable pública
- ❖ Emisión y Solución de consultas.
- ❖ Solicitud de asignación de código institucional en el Sistema-CHIP.

8. FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERES

El primer paso para el adecuado diseño e implementación de una intervención estatal consiste en reconocer e identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de la población objetivo a la cual está dirigida. Este ejercicio permite ajustar la oferta institucional y presentar ofertas de servicios focalizadas para responder satisfactoriamente el mayor número de requerimientos, así como obtener retroalimentación y lograr la participación activa de la ciudadanía para el logro de los objetivos de las entidades y la satisfacción de derechos ciudadanos.¹

La Contaduría General de la Nación cuenta con 9 (Nueve) Caracterizaciones de ciudadanos, usuarios y grupos de interés, con los cuales cumple su Misión Institucional y lleva a cabo la Política de Servicio al Ciudadano planteada por el Gobierno Nacional a través el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión V3.

Se cuenta con las siguientes:



Para más información sobre este tema se puede ingresar a la página web de la Contaduría General de la Nación - servicio al ciudadano.

¹ Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés-DAFP.

9. MEDICIÓN SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

Con el ánimo de generar acciones de mejoramiento en la calidad de la prestación de los servicios y productos ofrecidos por la Contaduría General de la Nación, se implementó la encuesta **“Medición de satisfacción del cliente”** mediante el **Procedimiento PI-PRC15** como herramienta para evaluar la percepción de satisfacción de los ciudadanos y/o usuarios acerca de los servicios y productos que esta ofrece.

Los resultados de la encuesta se pueden observar en la página web de la CGN, en servicio al ciudadano, en el link:

<http://www.contaduria.gov.co/resultados-de-las-encuestas>

El servicio al ciudadano tiene gran relevancia en la CGN, debido a esto el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, mediante la Resolución N° 193 del 19 de junio de 2019, creó mediante el artículo 29 el **“Equipo de Trabajo de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas y Servicio al Ciudadano – Partes Interesadas”**, esto con el fin de facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.

El objetivo principal de este equipo es generar las directrices pertinentes, para garantizar la calidad y eficiencia del servicio al ciudadano y realizar su respectivo acompañamiento y control a partir del ciclo PHVA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar).

9.1. Estandarización de procesos y procedimientos

El servicio al ciudadano cuenta con procedimiento documentado y formalizado en el Sistema de Gestión y Desempeño y en la herramienta Sistema Integrado de Gestión Institucional (SIGI), lo que permite propender por la estandarización de la atención ofrecida por la entidad, y cumplir con los lineamientos normativos vigentes sobre el tema, de igual forma cuenta con un procedimiento actualizado para Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), y otro para Servicio al Ciudadano.

9.2. Formación de los servidores públicos en competencias para el servicio

Servidores públicos se constituye en el componente más importante para la gestión y el mejoramiento del servicio al ciudadano, pues quienes facilitan a los ciudadanos el acceso a sus derechos dando oportuna respuesta a sus solicitudes y requerimientos. Se propone realizar jornadas de capacitación con la participación de los servidores públicos que permitan la cualificación e introyección de las competencias necesarias para el servicio.