



## **ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**2018**

## Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
ASPECTOS GENERALES.....	3
Objetivo Especifico.....	3
Objetivos Generales.....	3
Alcance.....	3
MARCO NORMATIVO.....	4
CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO.....	4
Lo invitamos a conocer sus Derechos:.....	5
Conozca sus Deberes como ciudadano:.....	5
POLÍTICAS DE SERVICIO.....	6
1. CANALES DE ATENCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO.....	6
2. FUNCIONES GENERALES.....	7
▪ Atender a los Ciudadanos.....	7
▪ Orientar a los usuarios.....	7
▪ Recibir y analizar las sugerencias.....	7
▪ Recibir, responder y/o trasladar quejas y reclamos.....	8
▪ Realizar encuestas y mediciones.....	8
3. LINEAMIENTOS GENERALES PARA LOS CANALES DE ATENCIÓN.....	8
PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO.....	9
▪ Protocolo de Atención Telefónica.....	9
▪ Protocolo de Atención Presencial.....	10
▪ Protocolo de Atención Virtual.....	12
▪ Protocolo de Atención por Correspondencia.....	14
▪ Protocolo de Atención al Buzón de Sugerencias.....	15
▪ Protocolo de Protección al Denunciante.....	15
SERVICIOS EN LÍNEA.....	18
FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS E INTERESADOS.....	18

## INTRODUCCIÓN

El servicio al ciudadano de la Contaduría General de la Nación está enmarcado por el compromiso con la calidad en los servicios que se ofrece a los usuarios y regido por el principio de la satisfacción como fin básico de cada oportunidad de contacto que se tenga con éstos. Se tiene como premisa brindar una atención con información en lenguaje claro, preciso, transparente y oportuno en torno a los requerimientos o solicitudes que llegan a la entidad.

Es así como para mantener una adecuada relación con los usuarios se ha trabajado para facilitar el acceso a los canales de atención, la formación a los servidores públicos en las competencias necesarias para el servicio, y en los conocimientos de los procesos, productos y servicios, así como de la normatividad asociada a ellos.

Con el objetivo de garantizar la consistencia y homogeneidad de la información que se entrega a los usuarios, por los canales de atención, el procedimiento de servicio al ciudadano están documentadas y formalizadas a través del Sistema Integrado de Gestión Institucional, además, en el portal web, se publica la información de la entidad a los diferentes grupos de interés y se diseñó esta estrategia que contiene algunos mecanismos para mejorar el servicio al ciudadano.

## ASPECTOS GENERALES

### Objetivo Específico

Definir los lineamientos generales que permitan uniformidad, en el servicio al ciudadano por los canales de atención que tiene la Contaduría General de la Nación, con el propósito de brindar un servicio de calidad, mejorando satisfacción del ciudadano, fortaleciendo de esta manera la imagen de la Entidad.

### Objetivos Generales

- ✓ Propiciar el acercamiento del ciudadano a la Contaduría General de Nación a través de una atención eficiente y oportuna.
- ✓ Adoptar los protocolos que defina las actividades que se deben seguir en la entidad para los diferentes canales de atención.

## Alcance

Esta estrategia compromete a todos los servidores públicos y colaboradores que tienen contacto con los usuarios y los ciudadanos.

## MARCO NORMATIVO

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

Ley 1618 del 27 de febrero 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 del 9 de diciembre de 2013. Política Nacional de Eficiencia Administrativa al servicio del ciudadano.

Artículos: 7, 8, 9, 12, 13, 14, 15, 17, 20 y 21 de la Ley 1712 del 6 de marzo 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”.

Artículo 4 y 6 del Decreto 103 del 20 de enero de 2015, “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley [1712](#) de 2014 y se dictan otras disposiciones”.

Ley 1753 del 9 de junio de 2015 Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo, “Todos por un nuevo país”.

Art 14 y 15 Ley 1755 del 30 de junio 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”.

Artículo 4 y 6 del Decreto 103 del 20 de enero de 2015, “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley [1712](#) de 2014 y se dictan otras disposiciones”.

Decreto 1499 del 11 de septiembre de 2017. Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la ley 1753 de 2015.

## 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. 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 lo establecido en el Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso, 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.

### **Lo invitamos a conocer sus Derechos:**

- 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 responsabilidades a los servidores públicos y a colaboradores que cumplan funciones administrativas.*
- 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.*

### **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.*

## **POLÍTICAS DE SERVICIO**

### **1. CANALES DE ATENCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

#### **Le presentamos nuestros canales de atención:**

La contaduría General de la Nación cuenta con cuatro (4) canales de atención donde la ciudadanía puede obtener información acerca los servicios, planes, programas y eventos de capacitación que desarrolla la Entidad.

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.

#### **1. Canal Directo o Presencial:**

Punto de atención donde la ciudadanía, de manera presencial, puede acceder a la información de los servicios de la CGN y radicar documentos. La entidad tiene una única sede ubicada en la ciudad de Bogotá.

Atención al público de Lunes a Viernes 8:00 a.m. a 4:00 p.m. en la Calle 95 No. 15-56 (Única Sede), según [Resolución No. 186 del 25 de mayo de 2017](#).

#### **2. Canal Telefónico:**

Centro de atención y asesoría telefónica que dispone el ciudadano, aprovechando 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 ofrecen las Instituciones

**PBX:** 492 64 00 Bogotá D.C.

[Directorio de las Dependencias](#)

#### **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 95 No. 15-56, Código Postal: 110221 Bogotá D.C.

**El buzón de sugerencias también hace parte de este canal.**

La Contaduría General de la Nación, cuenta con un buzón de quejas y reclamos en la recepción de sus instalaciones para atender las inquietudes de los ciudadanos.

**4. Canal virtual:**

La Contaduría General de la Nación cuenta con un portal único para el ciudadano [www.contaduria.gov.co](http://www.contaduria.gov.co) el cual sirve de interacción entre el ciudadano y la entidad en marco del cumplimiento de la Estrategia Gobierno en Línea – GEL<sup>1</sup>, facilitando de esta manera el acceso a la información pública. Aunado a lo anterior, sirve como mecanismo para acercar y facilitar la comunicación con el ciudadano.

- Dirección Electrónica: <http://www.contaduria.gov.co>
- Servicio al ciudadano: [contactenos@contaduria.gov.co](mailto:contactenos@contaduria.gov.co)
- [Servicioalciudadano@contaduria.gov.co](mailto:Servicioalciudadano@contaduria.gov.co)
- Correo de PQRS: [cgnquejas@contaduria.gov.co](mailto:cgnquejas@contaduria.gov.co)

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 de nuestros servicios.

Su calificación es importante para mejorarlos, por lo tanto lo invitamos a responder la siguiente [Encuesta de Satisfacción de Servicio al ciudadano](#).

## **2. FUNCIONES GENERALES**

Son funciones del grupo de servicio al ciudadano y de los canales de atención de la Contaduría General de la Nación.

▪ **Atender a los Ciudadanos**

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

▪ **Orientar a los usuarios**

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

---

<sup>1</sup> 2ª Fase de información, interacción, transacción, transformación y democracia en línea, según "Manual para la implementación de la Estrategia Gobierno En Línea"

- **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.

- **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.

- **Realizar encuestas 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.

### **3. 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 una 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. [cgnquejas@contaduria.gov.co](mailto:cgnquejas@contaduria.gov.co), link de la página web <http://www.contaduria.gov.co/wps/portal/internetes/home/accesos/formularios/formulario-pqr> o buzón de sugerencias.
- El horario para los canales de atención es:  
Atención presencial al público de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. jornada continua, en la Calle 95 No. 15 - 56 (Única Sede), según [Resolución No. 186 del 25 de mayo de 2017](#).  
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 colaboradores 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 principios y valores éticos acordados en el código de ética de 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 lo cual 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 usuario, 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 usuarios
- Ofrecer una atención oportuna, y utilizando un lenguaje claro acorde a las características de los usuarios.

## PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO

### ▪ **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:

#### ▪ ***Antes de hablar por teléfono***

-Debe conocer 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.

#### ▪ ***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 usuario. Por lo tanto, el tono es lo que más cuenta, unido al poder de escucha.
- Expresa una sonrisa (aunque no le estén observando, su actitud también puede ser percibida a través del teléfono).
- No debe masticar chicle, consumir alimentos ni bebidas para evitar esos molestos ruidos.

- No hable con otras personas mientras conversa con el usuario(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”.

### ▪ **En el momento de atender la llamada**

- Saludo: buenos días/tardes
- Identifíquese: habla con... (Primer nombre y primer apellido)
- Nombre el área de trabajo: de... (Informática)
- Identificar al usuario: ¿Con quién tengo el gusto de hablar?
- Indague: ¿Señor(a)... (Nombre del usuario) en que le puedo colaborar?
- Si el servidor público 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 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 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.

### ▪ **Al final de la llamada**

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

## ▪ **Protocolo de Atención Presencial**

### **Recepción**

1. Saludar al ciudadano de inmediato, de forma amable y sin esperar que sean ellos (as) quienes saluden primero: 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).
2. Diríjase al visitante con palabras respetuosas como señor, señora, señorita, joven.

3. Indague su nombre y apellido y después del saludo diríjase a él como Señor, Señora... (Y su apellido). No se debe tutear, a menos de que el visitante lo solicite, el trato debe ser de usted, independientemente de la edad o el sexo.

**4. Sonríale.**

5. Una vez el usuario informe qué desea, en caso de ser necesario el ingreso usted deberá solicitarle de manera amable, que se identifique, pidiéndole un documento de identidad.

6. Mírelo a la cara cuando le hable.

7. Después de que se haya identificado, si se hace necesario que la persona espere, deberá indicarle de manera atenta, dónde puede hacerlo.

8. 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.

9. Inicie la conversación con preguntas abiertas que le permitan al usuario explicar lo que necesita y llegar a un diálogo más fluido.

10. Si a usted no le queda claro el motivo de su consulta, haga preguntas abiertas sobre el requerimiento.

11. Puede ser de gran ayuda ir resumiendo lo que el usuario dice para aclarar y confirmar la necesidad.

12. Dar al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.

13. Resolver los inconvenientes que se presenten; al despedirse, agradecer al ciudadano el haber recurrido a la Contaduría General de la Nación para resolver su problema y manifestarle el interés por servirle en algo más.

14. 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 período de tiempo, asegúrese que alguno de sus compañeros(as) esté atento(a) a remplazarlo(a) durante su ausencia.

## **Discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas**

Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada. Conviene evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios. No gesticular de manera exagerada para comunicarse. Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener 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, si no, que lo escriba. No aparente haber entendido. Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.

## **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, esperar hasta que pueda atender. Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión. Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente. Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

### **▪ Protocolo de Atención Virtual**

En el desarrollo de ambientes y canales virtuales es necesario tener en cuenta algunas 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.
- En los ambientes virtuales se debe garantizar el acceso de todas las personas, incluso aquellas que presenten algún tipo de discapacidad o que requieran un tratamiento especial.
- 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.

- Las fotografías e ilustraciones deben ser nítidas y que no se confundan con los demás contenidos; es indispensable verificar colores, que el tema que representa la imagen sea fácil y claramente reconocible, no saturadas o 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, 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.
- 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; 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: La ubicación en el tiempo 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: 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 directo, sencillo. Seguir las normas de redacción aceptadas por la Real Academia de la Lengua es la mejor práctica.
- El texto de los párrafos no debe estar compuesto todo en mayúsculas. Debe estar digitado en altas y bajas, con el fin de lograr buena legibilidad y comprensión.
- Los títulos deben ser digitados en mayúsculas y minúsculas, no deben ser en mayúscula sostenida, en razón a que es más difícil la lectura a través de la web.
- Las páginas deben ser 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.

**Correo Electrónico:** [contactenos@contaduriagov.co](mailto:contactenos@contaduriagov.co)

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. Asunto del correo:

- Nombre del Remitente
- Nombre Entidad o Dependencia remitente
- Ubicación
- Dirección
- Física y/o Correo electrónico del ciudadano
- Dirigido a
- Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional —y no a un correo personal de un servidor—.
- 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.

### ■ **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 95 No 15-56 piso 1, en horario de lunes a viernes 8:00 am a 4:00 pm. Jornada continúa.

### ▪ **Protocolo de Atención al Buzón de Sugerencias**

- Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos y bolígrafos para escribir.
- Cada quince (15) días hábiles se abrirán los buzones.
- Extraer los formatos diligenciados y elaborar un registro de estos
- Distribuir en las diferentes Grupos internos de trabajo según las directrices de la entidad.
- Dar respuesta al ciudadano sobre las acciones realizadas por la entidad a partir de su comentario.

### ▪ **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.

#### ✓ **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.

#### ✓ **Marco normativo**

- Constitución Política de Colombia
- Ley 418 de 1997 “Por la cual se consagran unos instrumentos para la búsqueda de la convivencia, la eficacia de la justicia y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 734 de 2002 “por la cual se expide el código disciplinario único”.

- Ley 962 de 2005 Artículo 81 Ninguna denuncia o queja anónima podrá promover acción jurisdiccional administrativa competente (excepto cuando se acredite, por lo menos sumariamente la veracidad de los hechos denunciados) o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificables.
- Ley 1474 de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y efectividad del control de la gestión pública”.
- Convención de Naciones Unidas contra la Corrupción
- Convención Interamericana contra la Corrupción

### ✓ Definiciones

Para los efectos del protocolo de protección al denunciante se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

**Autoridad competente:** Institución responsable de recibir, calificar y otorgar medidas de protección. Puede ser jurisdiccional o administrativa según sea la naturaleza del acto de corrupción.

**Corrupción:** Abuso de posiciones de poder o de confianza, para beneficio particular en detrimento del interés colectivo, por ofrecer o solicitar, entregar o recibir bienes en dinero o especie, servicios o beneficios, a cambio de acciones, decisiones u omisiones.

**Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria, a la que haya lugar.

**Denuncia Anónima:** También llamada delación, se produce si se avisa de forma secreta/anónima a las autoridades de una conducta irregular o algún hecho delictivo.

**Integridad:** Propiedad de salvaguardar la exactitud de la información y sus métodos de procesamiento deben ser exactos.

**Acto de Corrupción:** En consonancia con lo prescrito en la Convención Interamericana contra la Corrupción define acto de corrupción como el requerimiento o la aceptación, directa o indirectamente, por un servidor público o una persona que ejerza funciones públicas, de cualquier objeto de valor pecuniario u otros beneficios como dádivas, favores, promesas o ventajas para sí mismo o para otra persona o entidad a cambio de la realización u omisión de cualquier acto en el ejercicio de sus funciones públicas.

### ✓ Recepción de denuncias

**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 95 No 15- 56

**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 [cgnquejas@contaduria.gov.co](mailto:cgnquejas@contaduria.gov.co)

▪ **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 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 acudirá 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.

**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](http://www.contaduria.gov.co)

- Consulta Boletín de deudores morosos del estado (BDME)
- Consulta Información financiera, económica, social y ambiental
- Consultas de normatividad contable pública
- Asistencia y apoyo técnico
- Certificaciones de reporte de información a la Contaduría General de la Nación.
- Solicitud de asignación de código institucional en el Sistema CHIP
- Emisión de Conceptos y Solución de consultas.
- Solicitudes específicas de capacitación.

## FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS E INTERESADOS

<b>Entidad</b> CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN			
<b>Servicio</b> SERVICIO AL CIUDADANO			
<b>Grupo</b> Universidades con facultad en contaduría pública y/o Contaduría Internacional, Agremiaciones contables y Sociedad civil.			
<b>ACADEMIA</b>			
Nivel	Variable	Característica Evidenciada	Consideraciones
Geográfico	Cobertura Geográfica	* Nacional	
Tipología Organizacional	Fuente de Recursos (Origen del capital)	* Público* Privada	
	Grupo de interés atendidos	* Otras entidades	
	Organización/Sector del cual depende	* Nacional	
	Canales de atención disponibles	* Portal Web * Telefonía fija * Buzón de sugerencias *Aplicación móvil * Redes sociales * Correo electrónico * Presencial * Correo postal	
De Comportamiento Organizacional	Responsable de la interacción	* Representante legal	
	Beneficios y Necesidades	* Alianzas estratégicas *Solicitud específica que hacen las universidades *Información específica de las normas y prácticas contables actualizadas para incorporarlas en los fines académicos	
	Expectativas	* Generar alianzas estratégicas con la entidad, a fin de lograr propósitos comunes de tpo académico a favor de la contaduría y de la academia y de las otras partes interesadas. * Art.354 de la Constitución Política Colombiana, Ley 298 de 1996, Ley 489 de 1998, Ley 1064 de 2006, Ley 1314 de 2009 y sus decretos reglamentarios y demás normas que la modifiquen. Ley 1474 del 12 de julio de 2011. Ley 1712 de 2014, Decreto 1081 de 2015, Decreto 143 de 2004, Decreto 4665 de 2007 y Resolución 295 de 2011. Ley 298 de 1996, Ley 1064 de 2006, Ley 1314 de 13 de julio 2009, Ley 1474 del 12 de Julio de 2011, Decreto 143 del 2004, Decreto 4665 de 2007 Decreto 2784 de 28 de Diciembre de 2012 y sus modificaciones, Sentencia C- 487 de 1997, Resolución 148 del 2004, Régimen de contabilidad pública actualizado, Resolución 743 de 2013 y sus modificaciones, Resolución 414 de 2014, Resolución 117 y 139 de 2015.	

Entidad			
CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN			
Servicio			
SERVICIO AL CIUDADANO			
Grupo			
Fondo Monetario Internacional (FMI), Banco Interamericano de Desarrollo (BDI), Banco Mundial, Federación Internacional de Contadores (IFAC), Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE), Gobierno Suizo.			
ORGANISMOS MULTILATERALES			
Nivel	Variable	Característica Evidenciada	Consideraciones
Geográfico	Cobertura Geográfica	* Nacional	
Tipología Organizacional	Fuente de Recursos (Origen del capital)	* Público	
	Grupo de interés atendidos	* Otras entidades	
	Organización/Sector del cual depende	* Nacional	
	Canales de atención disponibles	* Portal Web * Telefonía fija * Buzón de sugerencias * Aplicación móvil * Redes sociales * Correo electrónico * Presencial * Correo postal	
De Comportamiento Organizacional	Responsable de la interacción	* Representante legal * Servidores públicos	
	Beneficios y Necesidades	* Comunicación efectiva entre entidades * Apoyo en situaciones especiales. * Respuesta oportuna a solicitudes específicas. * Información de carácter confiable y oportuna. * Información de carácter reservada.	
	Expectativas	* Transparencia * Eficiencia * Cumplimiento de la Normatividad aplicable. * Derechos de autor Ley 1403 de 2010. * Manuales de aplicación de las Normas Contables Internacionales. * Manuales de Estadística.	

Entidad			
CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN			
Servicio			
SERVICIO AL CIUDADANO			
Grupo			
Icontec, Bureau Veritas, Quality, SGSColombia, Intertek, Cotecna Certficadora Services			
ENTES CERTIFICADORES			
Nivel	Variable	Característta Evidenciada	Consideraciones
Geográfico	Cobertura Geográfica	* Nacional	
Tipología Organizacional	Fuente de Recursos (Origen del capital)	* Público	
	Grupo de interés atendidos	* Otras entidades	
	Organización/Sector del cual depende	* Nacional	
	Canales de atención disponibles	* Portal Web * Telefonía fija * Buzón de sugerencias *Aplicación móvil * Redes sociales * Correo electrónico * Presencial * Correo postal	
De Comportamiento Organizacional	Responsable de la interacción	* Representante legal * Funcionarios públicos	
	Beneficios y Necesidades	* Cumplimiento de los requisitos de las Normas Nacionales e Internacionales objeto de certificación. * Cumplimiento de acuerdos y contratos de servicio.	
	Expectativas	*Cumplimiento de la Normativa para el uso de sellos de certificación y buen uso del Nombre por parte de la CGN. *ISO 9001:2015. *ISO 14001:2015 *OHSAS 18001:2007. * ISO 27001:2013	

Entidad <b>CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN</b>			
Servicio <b>SERVICIO AL CIUDADANO</b>			
<b>Grupo</b>	Departamento Administrativo de la Función Pública, Ministerio de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones, Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, Índice de Transparencia por Colombia, Compañía de Seguros Positiva, Departamento Administrativo Nacional de Estadística, Órgano del Sistema Integrado de Información Nación. Banco de la República, Comisión Nacional del Servicio Civil, Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia; Archivo General de la Nación, Colombia Compra Eficiente, Departamento Nacional de Planeación.		
<b>Otros del grupo con doble función (entes de control)</b>	Comisión Legal de Cuentas (Cámara de Representantes), Ministerio de Salud y Protección Social, Juzgados, Tribunales, Dirección Nacional de Derechos de Autor, Contraloría General de la República, Procuraduría General de la Nación, Ministerio del Trabajo, Ministerio TIC.		
ENTES DE REGULADORES			
Nivel	Variable	Característica Evidenciada	Consideraciones
Geográfico	Cobertura Geográfica	* Nacional	
Tipología Organizacional	Fuente de Recursos (Origen del capital)	* Público	
	Grupo de interés atendidos	* Otras entidades	
	Organización/Sector del cual depende	* Nacional	
	Canales de atención disponibles	* Portal Web * Telefonía fija * Buzón de sugerencias * Aplicación móvil * Redes sociales * Correo electrónico * Presencial * Correo postal	
De Comportamiento Organizacional	Responsable de la interacción	* Representantes legales * Servidores Públicos	
	Beneficios y Necesidades	* Información sobre objeto y ámbito de funcionamiento de la CGN. * Información pública. * Información sobre la aplicación de requisitos legales y reglamentarios aplicables a la entidad. * Información de carácter confiable y oportuna.	
	Expectativas	* Ley 5 del 17 de junio de 1992 * Ley 298 del 23 de julio de 1996  * Ley 1737 del 27 de junio de 2013 * Art 80 ley 617 del 6 de octubre de 2000 * Numeral 52 Art 48 ley 734 del 13 de febrero de 2002 * Parágrafo 3 artículo 4 ley 901 de 2004. * Ley 1066 del 29 de julio de 2006 * Ley 1266 del 31 de diciembre de 2008 * Ley 1581 del 17 de octubre de 2008 * Ley 901 del 26 de julio de 2004 * Decreto 3361 del 14 de octubre de 2004 * Ley 136 del 2 de junio de 1994 * Resolución N° 354 del 5 de septiembre de 2007  * Decreto 143 del 21 de enero de 2004 * Cumplimiento de la Normatividad ambiental aplicable a la CGN. * Ley 1581 de 2012 y Decretos Reglamentarios. * Decreto 943 del 21 de mayo de 2014. * Decreto 1499 del 11 de septiembre de 2017.	

Entidad		CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	
Servicio		SERVICIO AL CIUDADANO	
Grupo		Proveedores	
		PROVEEDORES VARIOS	
Nivel		Característica Evidenciada	Consideraciones
Geográfico	Cobertura Geográfica	* Nacional	
Tipología Organizacional	Fuente de Recursos (Origen del capital)	* Público	
	Grupo de interés atendidos	* Otras entidades	
	Organización/Sector del cual depende	* Nacional	
	Canales de atención disponibles	* Portal Web * Telefonía fija * Buzón de sugerencias * Aplicación móvil * Redes sociales * Correo electrónico * Presencial * Correo postal	
De Comportamiento Organizacional	Responsable de la interacción	* Representante legal * Servidores Públicos	
	Beneficios y Necesidades	* Acuerdos justos respecto a sus productos y servicios. * Reconocimiento * Pago oportuno * Retroalimentación respecto a su desempeño. * Conocimiento de la responsabilidad ambiental. * Confidencialidad de la información. * Reserva de la información.	
	Expectativas	* Ley 80 del 28 de octubre de 1993 y sus decretos reglamentarios. * Decreto 1082 del 26 de mayo de 2015. * Cumplimiento de Normatividad y los compromisos ambientales por parte de la CGN. * Decreto 1072 del 26 de mayo de 2015. * Ley 1581 del 17 de octubre de 2012 y sus Decretos Reglamentarios.	

<b>Entidad</b>		<b>CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN</b>	
<b>Servicio</b>		<b>SERVICIO AL CIUDADANO</b>	
		Personas naturales que prestan sus servicios	
<b>Grupo</b>	<b>CONTRATISTAS Y COLABORADORES</b>		
<b>Geográfico</b>	Ubicación	* Ciudad capital	
<b>Demográfico</b>	Edad	Mayor de Edad	
	Género	Masculino y Femenino	
	Actividad económica	Independiente	
	Escolaridad	*Bachiller *Tecnología *Universitaria * Especialización * Maestría	
	Lenguas o Idiomas	*Español * Según necesidad.	
<b>Intrínseco</b>	Acceso a canales	* Portal Web * Telefonía fja * Buzón de sugerencias *Aplicación móvil * Redes sociales * Correo electrónico * Presencial * Correo postal	
<b>De Comportamiento</b>	Nivel de uso	* Intervalos de repetición de solicitud por usuario.	
	Beneficios y Necesidades	*Cumplimiento con el contrato de prestación de servicios u orden de servicios. *Trato justo *Retroalimentacion respecto a su desempeño. *Desarrollar las actividades en un Ambiente Laboral sano. *Confidencialidad de la información. *Reserva de la información.	
	Expectativas	*Ley 80 del 28 de octubre de 1993 y sus decretos reglamentarios. * Decreto 1082 del 26 de mayo de 2015. *Cumplimiento de Normatividad y los compromisos ambientales por parte de la CGN. * Decreto 1072 del 26 de mayo de 2015. * Ley 1581 del 17 de octubre de 2012 y sus Decretos Reglamentarios.	



Entidad		CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	
Servicio		SERVICIO AL CIUDADANO	
Grupo		Personas naturales que prestan sus servicios	
SERVIDORES PÚBLICOS			
Nivel	Variable	Característica Evidenciada	Consideraciones
Geográfico	Ubicación	* Ciudad capital	
	Edad	Mayor de Edad	
Demográfico	Género	Masculino y Femenino	
	Actividad económica	Empleado	
	Escolaridad	*Bachillerato *Tecnología *Universitaria *Especialización *Maestría *Doctorado.	
	Lenguas o Idiomas	*Español *Según necesidad	
Intrínseco	Acceso a canales	* Portal Web * Telefonía fija * Buzón de sugerencias *Aplicación móvil * Redes sociales * Correo electrónico * Presencial * Correo postal	
	Nivel de uso	* Intervalos de repetición de solicitud por usuario.	
De Comportamiento	Beneficios y Necesidades	*Cumplimiento con las obligaciones contractuales *Trato justo *Retroalimentación respecto a su desempeño. *Desarrollar las actividades en un Ambiente Laboral sano. *Confidencialidad de la información. *Reserva de la información.	
	Expectativas	* Ley 734 de 5 de febrero de 2002 y sus decretos reglamentarios *Ley 909 del 23 de septiembre de 2004 y sus decretos reglamentarios. *Programas y metodologías para la gestión Ambiental que aseguren un ambiente laboral sano. *Cumplimiento de las disposiciones en materia ambiental y seguridad y salud en el trabajo por parte de la Entidad. * Acuerdo 565 del 25 de enero de 2016 del CNSC *Decreto 1567 del 5 de agosto de 1998 Resolución 415 del 24 de febrero de 2003 Decreto 770 del 17 de marzo de 2005 Decreto 785 del 17 de marzo de 2005 Decreto 1227 del 21 de abril de 2005 Decreto 2772 del 10 de agosto 2005 Decreto 2539 del 22 de julio de 2005 Decreto 2489 del 25 de julio de 2006 Decreto 4665 del 29 de noviembre de 2007 Decreto 4567 del 1° de diciembre de 2011 Decreto 2482 del 3 de diciembre de 2012	

Entidad			
CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN			
Servicio			
SERVICIO AL CIUDADANO			
Grupo			
Ciudadanos			
CIUDADANIA - SOCIEDAD EN GENERAL			
Nivel	Variable	Característica Evidenciada	Consideraciones
Geográfico	Ubicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Ciudades capitales</li> <li>* Departamentos</li> <li>* Municipios</li> </ul>	
	Edad	Mayor de Edad	
Demográfico	Género	Masculino y Femenino	
	Actividad económica	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Estudiantes</li> <li>* Contadores públicos</li> <li>* Servidores públicos</li> <li>* Independientes</li> <li>* Empresas privadas.</li> </ul>	
	Escolaridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Primaria</li> <li>* Secundaria</li> <li>* Universitaria</li> <li>* Especialización</li> <li>* Maestría</li> <li>* Doctorado.</li> </ul>	
	Lenguas o Idiomas	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Español</li> <li>* Según necesidad.</li> </ul>	
Intrínseco	Acceso a canales	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Portal Web</li> <li>* Telefonía fija</li> <li>* Buzón de sugerencias</li> <li>* Aplicación móvil</li> <li>* Redes sociales</li> <li>* Correo electrónico</li> <li>* Presencial</li> <li>* Correo postal</li> </ul>	
De Comportamiento	Nivel de uso	* Intervalos de repetición de solicitud por usuario.	
	Beneficios y Necesidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Información general de base contable, financiera y productos y servicios de la CGN.</li> <li>* Mecanismos de respuesta oportuna a PQRS</li> <li>* Prestación de los servicios con amabilidad, oportunidad, accesibilidad, cobertura y calidad.</li> <li>* Derecho al acceso a la información.</li> <li>* Derecho a gozar de un Medio Ambiente Sano.</li> </ul>	
	Expectativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Decreto 2623 del 13 de julio de 2009</li> <li>* Documento CONPES 3785 del 9 de diciembre de 2013</li> <li>* Normatividad ambiental aplicable a la CGN y Voluntariamente aceptada.</li> <li>* Ley 1581 del 17 de octubre de 2012.</li> <li>* Literal b, artículo 3 del decreto 2482 del 3 de diciembre de 2012. (Transparencia, participación y servicio al ciudadano).</li> <li>* Decreto 1499 del 11 de septiembre de 2017.</li> </ul>	

Entidad		CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	
Servicio		SERVICIO AL CIUDADANO	
Grupo		Entidades públicas en general	
ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA			
Nivel	Variable	Característica Evidenciada	Consideraciones
Geográfico	Cobertura Geográfica	* Nacional	
Tipología Organizacional	Fuente de Recursos (Origen del capital)	* Público	
	Tipos de Ciudadano, usuario o grupo de interés atendidos	* Entidades públicas	
	Organización/Sector del cual depende	* Todos los sectores	
	Canales de atención disponibles	* Telefónica * Electrónica * Directa o Presencial * Escrita * Redes sociales * Buzón de sugerencias	
De Comportamiento Organizacional	Responsable de la interacción	* Representante legal * Servidores públicos	
	Beneficios y Necesidades	* Información general de base contable, financiera y productos y servicios de la CGN. * Disponibilidad de información y sean seguros.	
	Expectativas	* Art 80 ley 617 del 6 de octubre de 2000 (Restricción al apoyo financiero de la Nación. Prohibese a la Nación otorgar apoyos financieros directos o indirectos a las entidades territoriales que no cumplan las disposiciones de la presente ley; en consecuencia a ellas no se les podrá prestar recursos de la Nación, cofinanciar proyectos, garantizar operaciones de crédito público o transferir cualquier clase de recursos, distintos de los señalados en la Constitución Política. Tampoco podrán acceder a nuevos recursos de crédito y las garantías que otorguen no tendrán efecto jurídico. Tampoco podrán recibir los apoyos a que se refiere el presente Artículo, ni tener acceso a los recursos del sistema financiero, las entidades territoriales que no cumplan con las obligaciones en materia de contabilidad pública y no hayan remitido oportunamente la totalidad de su información contable a la Contaduría General de la Nación.  * Numeral 52 Art 48 ley 734 del 13 de febrero de 2002 (No dar cumplimiento injustamente a la exigencia de adoptar el Sistema Nacional de Contabilidad Pública de acuerdo con las disposiciones emitidas por la Contaduría General de la Nación y no observar las políticas, principios y plazos que en materia de contabilidad pública se expidan con el fin de producir información confiable, oportuna y veraz)  * Ley 1066 del 29 de julio de 2006 * Ley 1266 del 31 de diciembre de 2008  * Ley 1581 del 17 de octubre de 2008 * Ley 1712 de L 6 de marzo de 2014. * Resolución 321 del 10 de agosto de 2007	

Entidad			
CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN			
Servicio			
SERVICIO AL CIUDADANO			
Grupo			
Comisión Legal de Cuentas (Cámara de Representantes), Ministerio de Salud y Protección Social, Juzgados, Tribunales, Dirección Nacional de Derechos de Autor, Contraloría General de la República, Procuraduría General de la Nación, Ministerio del Trabajo, Ministerio TIC.			
Otros del grupo con doble función (Entes reguladores)			
Departamento Administrativo de la Función Pública, Ministerio de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones, Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, Índice de Transparencia por Colombia, Compañía de Seguros Positiva, Departamento Administrativo Nacional de Estadística, Organo del Sistema Integrado de Información Nación. Banco de la República, Comisión Nacional del Servicio Civil, Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia; Archivo General de la Nación, Colombia Compra Eficiente, Departamento Nacional de Planeación.			
ENTES DE CONTROL			
Nivel	Variable	Característica Evidenciada	Consideraciones
Geográfico	Cobertura Geográfica	* Nacional	
	Fuente de Recursos (Origen del capital)	* Público	
Tipología Organizacional	Grupo de interés atendidos	* Entes de control	
	Organización/Sector del cual depende	* Nacional	
	Canales de atención disponibles	* Portal Web * Telefonía fija * Buzón de sugerencias * Aplicación móvil * Redes sociales * Correo electrónico * Presencial * Correo postal	
De Comportamiento Organizacional	Responsable de la interacción	* Representantes legales * Servidores públicos	
	Beneficios y Necesidades	* Cumplimiento del marco normativo planteado por cada ente de control * Información confiable y actualizada del funcionamiento y operaciones de la CGN. * Información suficiente y disponible de los servidores públicos en caso de ser requerido. * Cumplimiento de formato y tiempos para presentación de la información.	
	Expectativas	* Art 80 ley 617 del 6 de octubre de 2000 * Numeral 52 Art 48 ley 734 del 13 de febrero de 2002 * Parágrafo 3 artículo 4 ley 901 de 2004. * Ley 1066 del 29 de julio de 2006 * Ley 1266 del 31 de diciembre de 2008 * Ley 1581 del 17 de octubre de 2008 * Ley 136 del 2 de junio de 1994 * Resolución N° 354 del 5 de septiembre de 2007 * Decreto 943 del 21 de mayo de 2014 * Ley 1474 del 12 de julio de 2011 * Ley 1712 del 6 de marzo de 2014.	

## SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

La encuesta de satisfacción es una herramienta utilizada por la entidad para evaluar la percepción de los ciudadanos y/o usuarios de los servicios que ofrece, se aplica una vez terminada la atención.

Es importante para la Contaduría General de la Nación, conocer la satisfacción de sus servicios, para generar acciones de mejoramiento de la calidad del servicio.

El servicio al ciudadano tiene gran relevancia en la CGN, para esto se conformó un comité de servicio al ciudadano aprobado por acto administrativo, con participación de la Alta Dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.

El objetivo principal del Comité en la CGN, es generar las directrices para garantizar la calidad y eficiencia del servicio al ciudadano y realizar su respectivo acompañamiento y control a partir del ciclo PHVA.

Con este comité se atenderán principalmente las siguientes temáticas.

- ❖ Fortalecimiento de los Canales de Atención.
- ❖ Proceso de cualificación del talento Humano.
- ❖ Sistemas de medición y seguimiento.
- ❖ Procesos y procedimientos.

### **Funciones del Comité de Servicio al Ciudadano.**

El Comité, tendrá las siguientes funciones:

- ♦ Generar estrategias en la entidad para lograr prestar una atención oportuna, eficiente y de calidad a los ciudadanos.
- ♦ Participar en la elaboración y diseño de indicadores de cada uno de los canales de atención y realizar seguimiento a su gestión.
- ♦ Generar y revisar los protocolos de atención a los diferentes canales y realizar acciones de promoción para su cumplimiento, los cuales deben direccionar el servicio de atención al ciudadano en toda la entidad.
- ♦ Implementar iniciativas de mejora a partir de las evaluaciones realizadas a los ciudadanos.
- ♦ Diseñar encuestas de satisfacción que permita generar acciones de mejora en la atención que se brinda al ciudadano.

- **Estandarización de procesos y procedimientos**

El servicio al ciudadano cuenta con procedimiento documentado y formalizado en el 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 del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC), Además, se tiene el propósito de integrar los procesos que tienen relación con los usuarios y los ciudadanos en general para que cumplan con las directrices ofrecidas en esta estrategia.

Así mismo se deben implementar acciones de mejora en la automatización de servicios, en el módulo de PQRSD, que permita que los usuarios desde el portal web puedan realizar seguimiento a sus solicitudes, y formular indicadores que permitan generar acciones de mejora a los diferentes canales de atención de la entidad.

- **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.

## GLOSARIO

**ATENCIÓN AL CIUDADANO:** Servicio creado para atender directamente las solicitudes, consultas, quejas, reclamos o denuncias que plantean los ciudadanos, actuando en nombre propio o de una entidad u organización.

**ACCESIBILIDAD:** Grado en el que todas las personas pueden utilizar un objeto, visitar un lugar o acceder a un servicio, independientemente de sus capacidades técnicas, cognitivas o físicas. Es indispensable e imprescindible, ya que se trata de una condición necesaria para la participación de todas las personas independientemente de las posibles limitaciones funcionales que puedan tener.

**CIUDADANO:** Es la persona que por su naturaleza pública y por su condición natural o civil de vecino, establece relaciones sociales de tipo privado y público como titular de derechos y obligaciones personalísimos e inalienables reconocidos, al resto de los ciudadanos, bajo el principio formal de igualdad.

**COMPETENCIA:** Son los conocimientos, habilidades y actitudes personales necesarias, la información, capacitación, la formación necesaria para la realización del servicio.

**COMUNICACIÓN:** Es el proceso mediante el cual el emisor y el receptor establecen una conexión en un momento y espacio determinados para transmitir, intercambiar o compartir ideas, información o significados que son comprensibles para ambos.

**CONSULTA:** Es el requerimiento que se hace a las autoridades en relación con las materias a su cargo, se trata de asuntos más especiales y que requieren de la autoridad un estudio más profundo y detallado para aportar una respuesta.

**CREDIBILIDAD:** Es la capacidad de generar confianza en lo que se hace.

**DENUNCIA:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa- sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

**DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL:** Es la solicitud que una persona o una comunidad hace para que se le presente un servicio que corresponda a las funciones de la entidad, con el fin de solventar necesidades de tipo comunitario.

**DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR:** Es la solicitud que una persona hace para que se le preste un servicio, que corresponda a las funciones de la entidad, con el fin de solventar necesidades de tipo individual.

**PETICIÓN:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y obtener su pronta resolución.

**PETICIÓN DE INFORMACIÓN:** Cuando una persona solicita el acceso a información, ante las autoridades para el conocimiento de una actuación en un acto concreto y determinado por parte de estas.

**QUEJA:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.