



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN

RESOLUCIÓN No. 234
(25 MAYO 2016)

"Por la cual se conforma el comité de Servicio al Ciudadano en la Unidad Administrativa Especial Contaduría General de la Nación"

EL CONTADOR GENERAL DE LA NACIÓN

En uso de sus atribuciones legales, en especial la que le confiere la Ley 298 de 1996 y el Decreto No. 143 de 2004, y

CONSIDERANDO

Que la Ley 298 de 1996 en Artículo 3º en sus literales g) y l) otorga funciones al Contador General de la Nación para expedir los actos administrativos, manuales e instructivos que sean necesarios para el cabal cumplimiento de las funciones de la entidad; así mismo, para la reasignación y distribución de competencias entre las diferentes dependencias para el mejor desempeño de la función.

Que la Constitución Política en su Artículo 2º establece que *"son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación (...)"*.

Que el Artículo 209 de la Constitución Política señala que *"la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones (...)"*.

Que el artículo 4º de la Ley 489 de 1998 dispone que *"la función administrativa del Estado busca la satisfacción de las necesidades generales de todos los habitantes, de conformidad con los principios, finalidades y cometidos consagrados en la Constitución Política. Los organismos, entidades y personas encargadas, de manera permanente o transitoria, del ejercicio de funciones administrativas deben ejercerlas consultando el interés general"*.

Que el artículo 1º del Decreto Nacional No. 2623 de 2009 creó el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano -SNSC- *"como instancia coordinadora para la Administración Pública del Orden Nacional de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la Administración al servicio del ciudadano"* y dentro de los objetivos del Sistema consagrados en el artículo 5 literal a) y b) del decreto en mención, respectivamente están *"fomentar el fortalecimiento institucional de las entidades y*

dependencias encargadas del servicio al ciudadano, mediante la expedición de lineamientos y políticas de mejoramiento y la generación de herramientas de asistencia técnica para aumentar la calidad del servicio que prestan", así como, "fortalecer los canales de atención al ciudadano en las entidades públicas".

Que toda Servidora o servidor público en el desempeño de sus funciones debe tener presente que su función está orientada por el interés general, el cumplimiento de la Ley y el mejoramiento del servicio.

Que el Consejo Nacional de Política Económica y Social expidió el documento CONPES 3649 de 2010, mediante el cual *"se establecen los lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, con el fin de coordinar las acciones a cargo de la Nación encaminadas al apoyo de las labores que se desarrollan para incrementar la confianza y la satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la Administración Pública Nacional de manera directa o a través de particulares".*

En la Política Nacional de Servicio al Ciudadano establecida en el CONPES 3785 de 2013 se definió que el Ciudadano es el eje del quehacer de las instituciones y en este sentido, el Servicio al Ciudadano es transversal a todas las políticas públicas y a la normativa que regula los diferentes aspectos relacionados con el acceso real y efectivo a los servicios del Estado. A pesar de que desde el punto jurídico no es posible hallar un estatuto único que condense todas las exigencias legales que se deben cumplir de manera sistémica en la prestación de los servicios; existen diferentes normas que tratan el tema y lo regulan.

Que por lo anterior y con el fin de facilitar la consulta de las entidades y los ciudadanos, el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano analizó aquellas obligaciones legales de carácter transversal contenidas en diferentes instrumentos jurídicos y los agrupó por temáticas así: I) Cualificación de servidores públicos, II) Accesibilidad, III) Reportes, VI) Protección de datos personales, V) Información Pública, VI) lineamientos generales para peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias-, incorporando los artículos que soportan las acciones concretas a realizar por parte de las entidades.

Que el Decreto No. 124 del 26 de enero de 2016 establece:

Artículo 2.1.4.1. *"Estrategias de lucha contra la corrupción y de Atención al Ciudadano. Señálense como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- Versión 2"*

Artículo 2.1.4.2. *"Mapa de Riesgos de Corrupción. Señálense como metodología para diseñar y hacer seguimiento al Mapa de Riesgo de Corrupción de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el documento "Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción"*

Artículo 2.1.4.3 *"Estándares para las entidades públicas. Señálense como estándares que las entidades públicas deben seguir para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, los contenidos en el documento de "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2"*

Que en mérito de lo expuesto;

RESUELVE

ARTÍCULO 1°. INTEGRACIÓN. Intégrese las áreas que intervienen en el servicio de atención al ciudadano en la Contaduría General de la Nación de la siguiente forma:

- a) GIT de Planeación, Encargado de liderar las acciones correspondientes a este proceso de atención al ciudadano.
- b) Secretaría General, encargado de liderar el manejo de las PQRD's en la entidad.
- c) Subcontaduría de Centralización de la información, encargada del manejo de atención directa a los usuarios en los servicios que ofrece.
- d) Subcontaduría de Consolidación de la información, encargada del manejo de atención directa a los usuarios en los servicios que ofrece.
- e) Subcontaduría General e Investigación, encargada del manejo de atención directa a los usuarios en los servicios que ofrece.
- f) GIT de apoyo Informático, encargados de ofrecer atención a los usuarios desde la mesa de ayuda.

ARTÍCULO 2°. ENCARGADO. Se establece que en adelante será función del Coordinador del GIT de Planeación *"liderar las acciones de mejora del Servicio de Atención al Ciudadano de la Contaduría General de la Nación, orientando el funcionamiento y calidad de los canales de atención presencial, telefónico y virtual de la entidad, incluyendo las PQRSD"*.

ARTICULO 3°. CREACIÓN DEL COMITÉ. Confórmese el Comité de Servicio al Ciudadano, con la participación de la Alta Dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.

ARTÍCULO 4°. CONFORMACIÓN DEL COMITÉ DE SERVICIO AL CIUDADANO DE LA CGN. El comité de servicio al ciudadano estará conformado por los siguientes miembros:

1. Contador General de la Nación y/o su delegado.
2. Secretario General.
3. Coordinador Grupo Interno de Trabajo (GIT) de Planeación.
4. Representante de cada una de las Subcontadurías.
5. Representante del Grupo Interno de Trabajo (GIT) de Informática.
6. Representante de Grupo Interno de Trabajo (GIT) de Control Interno quien tendrá voz, más no voto.

PARÁGRAFO 1º. Quienes aspiren a integrar el Comité, preferiblemente, deben contar con competencias actitudinales y comportamentales, tales como creatividad, iniciativa, liderazgo, comunicación asertiva y evaluación de desempeño vigente en el nivel Destacado o Sobresaliente.

PARÁGRAFO 2º. A las sesiones del Comité podrán asistir servidores públicos de la entidad y contratistas en calidad de invitados, así como personas externas a la entidad, para los fines que considere convenientes el Comité.

ARTÍCULO 4°. OBJETIVO DEL COMITÉ DE SERVICIO AL CIUDADANO DE LA CGN. El objetivo principal del Comité será 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.

PARAGRAFO. Con la implementación de la Política de atención al Ciudadano se atenderán principalmente las siguientes temáticas.

- a) Fortalecimiento de los Canales de Atención.
- b) Proceso de cualificación del talento Humano.
- c) Sistemas de medición y seguimiento.
- d) Procesos y procedimientos.

ARTÍCULO 5°. FUNCIONES DEL COMITÉ DE SERVICIO AL CIUDADANO DE LA CGN. El Comité, tendrá las siguientes funciones:

- a) Generar estrategias en la entidad para lograr prestar una atención oportuna, eficiente y de calidad a los ciudadanos.
- b) Participar en la elaboración y diseño de indicadores de cada uno de los canales de atención y realizar seguimiento a su gestión.
- c) 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.
- d) Implementar iniciativas de mejora a partir de las evaluaciones realizadas a los ciudadanos.
- e) Diseñar encuestas de satisfacción que permita generar acciones de mejora en la atención que se brinda al ciudadano.

ARTÍCULO 6°. PERIODO. Los miembros del Comité están nombrados de forma permanente en razón de sus cargos.

ARTÍCULO 7°. FUNCIONES DE LA COORDINACIÓN. El coordinador del comité de servicio al ciudadano estará a cargo del coordinador del GIT de Planeación, quién tendrá las siguientes funciones:

- a) Convocar a reunión a los miembros del Comité en los términos de la presente Resolución.
- b) Participar activamente en la planificación de reuniones del comité de servicio al ciudadano.
- c) Coordinar la preparación de los documentos que deban presentarse en las reuniones.
- d) Realizar documentos, informes de lo trabajado en las secciones del comité
- e) Realizar seguimiento a las tareas asignadas a los miembros del comité.
- f) Elaborar y someter a aprobación las actas del Comité.
- g) Mantener bajo su custodia y debidamente ordenado en medio magnético, el archivo documental del Comité.

ARTÍCULO 8°. CLASIFICACIÓN DE LAS REUNIONES. Las reuniones del Comité se clasificarán de la siguiente manera:

- a) **ORDINARIAS:** El Comité se reunirá una vez por mes.
- b) **EXTRAORDINARIAS:** Cuando el coordinador lo considere necesario se realizarán sesiones.

PARÁGRAFO 1º. El Comité adoptará, en principio, decisiones por la vía consenso; sin embargo, en caso de no llegarse a él, las decisiones se tomarán a través del sistema de mayoría simple.

PARÁGRAFO 2º. El Comité sólo podrá sesionar con la asistencia de la mitad más uno de sus integrantes.

ARTÍCULO 9°. DE LAS ACTAS. De cada reunión se elabora un acta (módulo de acta) en la cual se señalarán fecha, lugar, objetivo, temas tratados, desarrollo, conclusiones y/o decisiones, compromisos adquiridos, responsables y fechas de cumplimiento. Toda deberá ser firmada por los miembros del comité que asistieron a la reunión correspondiente. Las actas estarán registradas en el módulo de actas y será de libre consulta de los miembros del comité

ARTÍCULO 10°. GIT DE PLANEACIÓN. En cumplimiento de esta Resolución, se proferirá por parte del GIT de Planeación la Estrategia de Atención al Ciudadano acorde a la normativa vigente.

ARTÍCULO 11°. CUMPLIMIENTO. Se dará cumplimiento a lo estipulado en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2016 donde se estableció como mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:

1. Evaluar el esquema de atención por múltiples canales electrónicos y no electrónicos.
2. Configurar la automatización de los servicios a los ciudadanos centralizados en único punto un contacto.
3. Sensibilizar y socializar de manera permanente la estrategia de servicio al ciudadano.
4. Unificar en un solo procedimiento los diferentes requerimientos de servicio al ciudadano.

ARTÍCULO 12°. PRINCIPIOS. Que en coherencia con los principios y valores de la entidad los servidores públicos de la Contaduría General de la Nación, reconocen y actúan bajo los siguientes principios cuya prioridad es el ciudadano:

1. El interés general prima sobre el interés particular
2. La razón de ser del servidor público es el ciudadano.

ARTICULO 13°. SUJETOS OBLIGADOS. Todos los Servidores Públicos y Contratistas de la U.A.E Contaduría General de la Nación deberán atender los lineamientos dados en el marco de esta política y prestar la debida colaboración para el cumplimiento de los propósitos del presente acto administrativo.

ARTICULO 14°. VIGENCIA. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación.

PUBLICASE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C a los 26 MAYO 2016

MARLENY MARÍA MONSALVE VÁSQUEZ

Subcontadora de Consolidación de la Información Encargada de las funciones del Contador General de la Nación

Proyectó: Ivón Yaneth Triana Trujillo, Coordinadora del GIT de Planeación
Revisó: Jaime Aguilar Rodríguez, Secretario General
Revisó: Laura Carolina Bernal Correa, Coordinadora del GIT de Jurídica
Revisó: Jorge Andrés Quintero, Secretario Privado
Revisó: Felipe Antonio Olaya Arias, Abogado Despacho