
ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Vigencia 2021

BOGOTÁ, D.C.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Dirección: Calle 26 # 69 -76 | Edificio Elemento
Torre 1 (Aire) - Pisos 3 y 15
Código Postal: 111071, Bogotá Colombia
www.contaduria.gov.co | contactenos@contaduria.gov.co
PBX: (+57 1) 492 64 00



SC-
7328-1



SA-CER
366516



OS - CER
366518



OS-CER
660642

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. ASPECTOS GENERALES	3
2.1. Objetivo General	3
2.2. Objetivo específico	3
2.3. Alcance	4
3. MARCO NORMATIVO.....	4
4. CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO	5
4.1. Conozca sus derechos como ciudadano	5
4.2. Conozca sus deberes como ciudadano	6
5. CANALES DE SERVICIO	6
5.1. Canales de atención de servicio al ciudadano	6
5.1.1. <i>Canal Presencial</i>	7
5.1.2. <i>Canal Telefónico</i>	7
5.1.3. <i>Canal Escrito</i>	7
5.1.4. <i>Canal virtual</i>	8
5.2. FUNCIONES GENERALES.....	9
5.2.1. <i>Atender a los Ciudadanos</i>	10
5.2.2. <i>Orientar a los usuarios</i>	10
5.2.3. <i>Recibir y analizar las sugerencias</i>	10
5.2.4. <i>Recibir, responder y/o trasladar quejas y reclamos y solicitud de información</i>	10
5.2.5. <i>Realizar encuestas de percepción y mediciones</i>	10
6. LINEAMIENTOS GENERALES PARA LOS CANALES DE ATENCIÓN.....	10
7. SERVICIOS EN LÍNEA.....	13
8. FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS	14
9. MEDICIÓN SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO	14
9.1. ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.....	15
9.2. FORMACIÓN DE SERVIDORES PÚBLICOS Y CONTRATISTAS EN COMPETENCIAS	15
PARA EL SERVICIO TENIENDO EN CUENTA LA ATENCIÓN PREFERENCIAL E INCLUYENTE	15

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Dirección: Calle 26 # 69 -76 | Edificio Elemento
 Torre 1 (Aire) - Pisos 3 y 15
 Código Postal: 111071, Bogotá Colombia
www.contaduria.gov.co | contactenos@contaduria.gov.co
 PBX: (+57 1) 492 64 00



ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDANO

1. INTRODUCCIÓN

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) versión 4 establece que “dentro los fines del Estado se encuentra servir a la comunidad, razón por la cual, la implementación de la política trasciende de la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos; su cabal cumplimiento implica que las organizaciones públicas orienten su gestión a la generación de valor público y garanticen el acceso a los derechos de los ciudadanos y su grupo de valor”.¹

Teniendo en cuenta esto, 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 consultas, sino como una labor integral que requiere articulación entre sus dependencias, lo cual es un compromiso expreso de la alta dirección para 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, a fin de de brindar un servicio de calidad, aumentar la satisfacción del ciudadano y fortalecer, de esta manera, la imagen Institucional.

2.2. Objetivo específico

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.

¹ MPGv4 – marzo de 2021 – 3.2.2.1 Política de servicio al ciudadano.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Dirección: Calle 26 # 69 -76 | Edificio Elemento
Torre 1 (Aire) - Pisos 3 y 15
Código Postal: 111071, Bogotá Colombia
www.contaduria.gov.co | contactenos@contaduria.gov.co
PBX: (+57 1) 492 64 00



2.3. Alcance

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

3. MARCO NORMATIVO

- Artículos 2º, 13, 23, 74, 123, 209, 270 de la Constitución Política de Colombia de 1991.
- Artículos 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 la Ley 489 de 1998.
- Ley 1618 de 2013 “Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad”.
- 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 y 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 2014-2018, Todos por un nuevo país”.
- Ley 2052 de 2020 "por medio de la cual se establecen disposiciones, transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones”.
- 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 de la Política de Servicio al Ciudadano, la cual se encuentra en el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- Artículo 34 DEBERES del Capítulo II de la Ley 734 de 2002 “Por la cual se expide el Código Disciplinario Único”
- Decreto 2106 de 2019 "Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública”.
- Artículos 29, 30, 31, 32 y 33 de la Resolución 193 de 2019 y sus modificaciones, expedida por la Contaduría General de la Nación.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Dirección: Calle 26 # 69 -76 | Edificio Elemento
Torre 1 (Aire) - Pisos 3 y 15
Código Postal: 111071, Bogotá Colombia
www.contaduria.gov.co | contactenos@contaduria.gov.co
PBX: (+57 1) 492 64 00



- Resolución 1519 de 2020, expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”
- Resolución 2160 de 2020, expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.” Por la cual se expide la Guía de lineamientos de los servicios ciudadanos y digitales y la guía para vinculación y uso de estos.
- Circular No 100-10-2021. Emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). Directrices para fortalecer la implementación de lenguaje claro.
- Ley 2080 de 2021. “Por medio de la cual se reforma el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo -ley 1437 de 2011- y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción”.
- Documento CONPES 3785 de 2013, Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.
- Documento CONPES 3654 de 2010, Política de Rendición de Cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.

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 absolución de consultas relacionadas con la interpretación y aplicación de las normas contables que expide; y es la encargada de elaborar 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 laboran en la Entidad es 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) a través de los medios de comunicación que ofrezca la Entidad, 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.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Dirección: Calle 26 # 69 -76 | Edificio Elemento
Torre 1 (Aire) - Pisos 3 y 15
Código Postal: 111071, Bogotá Colombia
www.contaduria.gov.co | contactenos@contaduria.gov.co
PBX: (+57 1) 492 64 00



4. Conocer el estado de cualquier solicitud, a menos que exista reserva legal. Podrá obtener información de registros y archivos públicos de acuerdo con los términos dispuestos por la Constitución y las leyes, así como 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, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores.
7. Exigir el cumplimiento de las funciones a los servidores públicos y a los contratistas según sus obligaciones contractuales.
8. Solicitar documentos o elementos de prueba de cualquier actuación administrativa en 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 reconozcan 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 hacer 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 estos.
5. Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y servicios.
6. Tratar respetuosamente a los servidores públicos y contratistas de la Contaduría General de la Nación.

5. CANALES DE SERVICIO

5.1. Canales de atención de servicio al ciudadano

En la actualidad, la Unidad Administrativa Especial (UAE) Contaduría General de la Nación cuenta con cuatro (4) canales de atención a través de los cuales, la ciudadanía puede obtener información acerca de los productos, servicios, planes, programas, proyectos y eventos de capacitación que desarrolla la Entidad y sobre otros temas de interés general.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Dirección: Calle 26 # 69 -76 | Edificio Elemento
Torre 1 (Aire) - Pisos 3 y 15
Código Postal: 111071, Bogotá Colombia
www.contaduria.gov.co | contactenos@contaduria.gov.co
PBX: (+57 1) 492 64 00



A continuación, se presentan los canales de atención de servicio al ciudadano de los cuales dispone la CGN para presentar, solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

5.1.1. Canal Presencial

Punto de atención donde la ciudadanía puede acceder, de manera presencial, a la información de los servicios de la Contaduría General de la Nación y radicar documentos. La Entidad cuenta con una sede ubicada en la ciudad de Bogotá, en la Calle 26 No 69 – 76 Edificio Elemento Torre 1 (Aire) Pisos 3 y 15. Es de aclarar que, en el piso 3, se encuentra la ventanilla de correspondencia donde se radican las comunicaciones. La Atención al público es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m., según la Resolución No. 186 de 2017 expedida por la CGN.

5.1.2. Canal Telefónico

Centro de atención y asesoría telefónica del que dispone el ciudadano donde los asesores atienden todas las inquietudes de los ciudadanos de forma ágil, con vocablo sencillo de fácil comprensión y eficiente, e informan acerca de los productos y servicios que ofrece la Institución.

PBX: (+57 1) 492 64 00 Bogotá D.C. Para conocer la extensión con la cual desea comunicarse, puede consultar el Directorio de las Dependencias, el cual se encuentra publicado en la página web de la Entidad, de igual forma se cuenta habilitada la línea celular de atención al ciudadano 3144477264.

5.1.3. Canal Escrito

Este canal permite a los usuarios, a través de comunicaciones escritas (físicas o electrónicas), solicitar servicios; y pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Entidad y del Estado. Las comunicaciones escritas se reciben en la Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento Torre 1 (Aire) Piso 3, código Postal 111071 en Bogotá, Colombia.

Buzón de sugerencias PQRSD

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

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Dirección: Calle 26 # 69 -76 | Edificio Elemento
Torre 1 (Aire) - Pisos 3 y 15
Código Postal: 111071, Bogotá Colombia
www.contaduria.gov.co | contactenos@contaduria.gov.co
PBX: (+57 1) 492 64 00



5.1.4. Canal virtual

La Contaduría General de la Nación, dando cumplimiento a lo establecido en la Resolución 385 del 12 de marzo de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, por la cual se declara la emergencia sanitaria a causa del coronavirus COVID-19, adoptó medidas de prevención, autoprotección y cuidado con el fin de minimizar los riesgos.

Por esta razón, mediante publicación en el banner de la web institucional, se invitó a nuestros usuarios a utilizar los siguientes medios de contacto.

Subcontaduría de Investigación y Normas

- [Marleny María Monsalve Vásquez](mailto:mmonsalve@contaduria.gov.co) (mmonsalve@contaduria.gov.co)
- [Ana María Trujillo Nieto](mailto:atrujillo@contaduria.gov.co) (atrujillo@contaduria.gov.co)

Subcontaduría de Centralización

- Con el código de la entidad consulte su [analista responsable](#)
- [SIIF](mailto:cgnsiif@contaduria.gov.co) (cgnsiif@contaduria.gov.co)
- [SGPR](mailto:cgnspgr@contaduria.gov.co) (cgnspgr@contaduria.gov.co)

Subcontaduría de Consolidación

- [José Leonardo Buitrago](mailto:jbuitrago@contaduria.gov.co) (jbuitrago@contaduria.gov.co)
- [Iván Jesús Castillo Caicedo](mailto:icastillo@contaduria.gov.co) (icastillo@contaduria.gov.co)

Secretaría General

- [Luz Mary Murillo Franco](mailto:lmurillo@contaduria.gov.co) (lmurillo@contaduria.gov.co)
- [Martín Augusto Durán Céspedes](mailto:mduran@contaduria.gov.co) (mduran@contaduria.gov.co)
- [Wilson Alberto Restrepo Vélez](mailto:wrestrepo@contaduria.gov.co) (wrestrepo@contaduria.gov.co)

[Servicio al Ciudadano](mailto:servicioalciudadano@contaduria.gov.co) (servicioalciudadano@contaduria.gov.co).

[Mesa de servicio](mailto:mesadeservicio@contaduria.gov.co) (mesadeservicio@contaduria.gov.co).

[Gestión documental](mailto:gestiondocumental@contaduria.gov.co): gestiondocumental@contaduria.gov.co; contactenos@contaduria.gov.co.

[Gestión jurídica](mailto:cgnjuridica@contaduria.gov.co): cgnjuridica@contaduria.gov.co; notificacionjudicial@contaduria.gov.co.

Despacho: notificacionactosadministrativos@contaduria.gov.co.

PQRSD: www.contaduria.gov.co; contactecnos@contaduria.gov.co

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Dirección: Calle 26 # 69 -76 | Edificio Elemento
Torre 1 (Aire) - Pisos 3 y 15
Código Postal: 111071, Bogotá Colombia
www.contaduria.gov.co | contactenos@contaduria.gov.co
PBX: (+57 1) 492 64 00



La Contaduría General de la Nación informa que para dar cumplimiento al **artículo 4to del Decreto 491** expedido el 28 de marzo de 2020, se habilitará el correo

notificacionactosadministrativos@contaduria.gov.co

a través del cual se darán a conocer todos los actos administrativos expedidos durante el periodo de la emergencia sanitaria.

Las asesorías, acompañamientos, mesas de trabajo, entre otras actividades, se realizan mediante Google Meet, Facebook Live, YouTube, correo electrónico o la página web <http://www.contaduria.gov.co>

La Entidad cuenta con un CHAT para atender al ciudadano o parte interesada, a través de este puede comunicarse con un asesor en el horario establecido o dejar un mensaje el cual será contestado a la mayor brevedad posible. Se encuentra en la web en la pestaña de servicio al ciudadano.

El horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12m. y de 1:00 p.m. a 4:30 p.m. En los días de corte de reporte del sistema CHIP, establecidos en el artículo 16 de la Resolución 706 de 2016 expedida por la CGN, el CHAT funciona en horario extendido de 8:00 a.m. a 12m. y de 1:00 p.m. a 6:00 p.m.

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 en el siguiente enlace:

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

5.2. FUNCIONES GENERALES

El grupo de servicio al ciudadano y los canales de atención de la Contaduría General de la Nación tienen las siguientes funciones:

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Dirección: Calle 26 # 69 -76 | Edificio Elemento
Torre 1 (Aire) - Pisos 3 y 15
Código Postal: 111071, Bogotá Colombia
www.contaduria.gov.co | contactenos@contaduria.gov.co
PBX: (+57 1) 492 64 00



5.2.1. Atender a los Ciudadanos

Cuando presenten peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas y solicitudes de información, entre otras.

5.2.2. Orientar a los usuarios

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

5.2.3. Recibir y analizar las sugerencias

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 y solicitud de información

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 y
- Para retroalimentar la gestión de la Entidad, mejorar los niveles de satisfacción y plantear acciones de mejora.

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 indicaciones que se presentan a continuación para garantizar el fácil acceso y la adecuada comunicación de los ciudadanos con la Entidad.

¿Cómo se interpone una PQRSD en la Contaduría General de la Nación?

El usuario puede ingresar a través de alguno de los canales de atención previstos por la Entidad.

- **Página web**

A través del enlace <https://orfeo.contaduria.gov.co/formularioWebSecr/>
ruta: <https://www.contaduria.gov.co/servicios-en-linea-y-pqrsd>

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Dirección: Calle 26 # 69 -76 | Edificio Elemento
Torre 1 (Aire) - Pisos 3 y 15
Código Postal: 111071, Bogotá Colombia
www.contaduria.gov.co | contactenos@contaduria.gov.co
PBX: (+57 1) 492 64 00



- Comunicación escrita

Enviando al correo electrónico pqrd@contaduria.gov.co la PQRSD con la información necesaria para dar respuesta y documentos anexos si se requiere.

- Documento físico

Entregando el documento físico en el área de correspondencia de la Entidad, ubicada en la calle 26 # 69-76 Torre 1, piso 3, o si lo desea, depositándolo en el buzón de sugerencias ubicado en el 3er piso.

- Canal directo o Presencial

La atención al público es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. en la Calle 26 No. 69-76 Edificio Elemento, Torre 1 - Pisos 3 y 15, según la Resolución No. 186 de 2017. La recepción de correspondencia es de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada Continua



- Telefónico

PBX (031) 4926400 EXT 111. La persona encargada diligencia la PQRSD en el formulario de Orfeo dispuesto en la página web de la Entidad.

Una vez el usuario radique la PQRSD, el sistema envía correo electrónico (si el petionario lo diligenció) al petionario, indicando número de radicado para realizar seguimiento a la PQRSD.

Si el petionario requiere adjuntar archivos puede hacerlo por medio de cualquiera de los medios anteriormente descritos.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Dirección: Calle 26 # 69 -76 | Edificio Elemento
Torre 1 (Aire) - Pisos 3 y 15
Código Postal: 111071, Bogotá Colombia
www.contaduria.gov.co | contactenos@contaduria.gov.co
PBX: (+57 1) 492 64 00



Si el peticionario requiere interponer su PQRSD en lengua nativa, solo podrá realizarse de forma verbal teniendo en cuenta el Artículo 2.2.3.12.9 del Decreto 1166 del 2016.

Los datos personales de los peticionarios se tratarán conforme a la Política de Privacidad y protección de datos personales, la cual se encuentra en el siguiente enlace: <https://www.contaduria.gov.co/manual-y-politicas-del-sistema-integrado-de-gestion-institucional>.

¿Cómo hace el usuario para hacer seguimiento a una PQRSD?

Si el peticionario requiere hacer seguimiento a su petición, puede ingresar al siguiente enlace: <http://orfeo.contaduria.gov.co/consultaWeb> y diligenciar el número de radicado que fue enviado al correo electrónico. Ruta: <https://www.contaduria.gov.co/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias>.

Señor Ciudadano al diligenciar el formulario, tenga en cuenta lo siguiente:

Solo podrá consultar el estado de su solicitud conociendo el número de radicado que se genera al crear la solicitud.

SEGUIMIENTO A SOLICITUDES Y PQRSD

Número de Radicado (sólo números) *

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 tener en cuenta los protocolos de servicio al ciudadano que se encuentra en la página web institucional en la pestaña de servicio al ciudadano /canales de atención.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Dirección: Calle 26 # 69 -76 | Edificio Elemento
Torre 1 (Aire) - Pisos 3 y 15
Código Postal: 111071, Bogotá Colombia
www.contaduria.gov.co | contactenos@contaduria.gov.co
PBX: (+57 1) 492 64 00



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

Los servicios en línea con que cuenta la Entidad son los siguientes:

7.1. SERVICIOS EN LÍNEA – PROCESOS RESPONSABLES

Nombre del servicio en línea	Proceso responsable
Asistencia y apoyo técnico	Centralización de la información
Información contable y financiera reportada por las entidades a la CGN	Consolidación de la información
Certificaciones de Reporte de Información a la Contaduría General de la Nación (CGN)	
Consulta Boletín de Deudores Morosos del Estado (BDME)	
Solicitud de asignación de Código Institucional en el Sistema CHIP	
Emisión de conceptos y solución de consultas	Normalización y culturización contable
Consulta de normatividad contable pública	

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

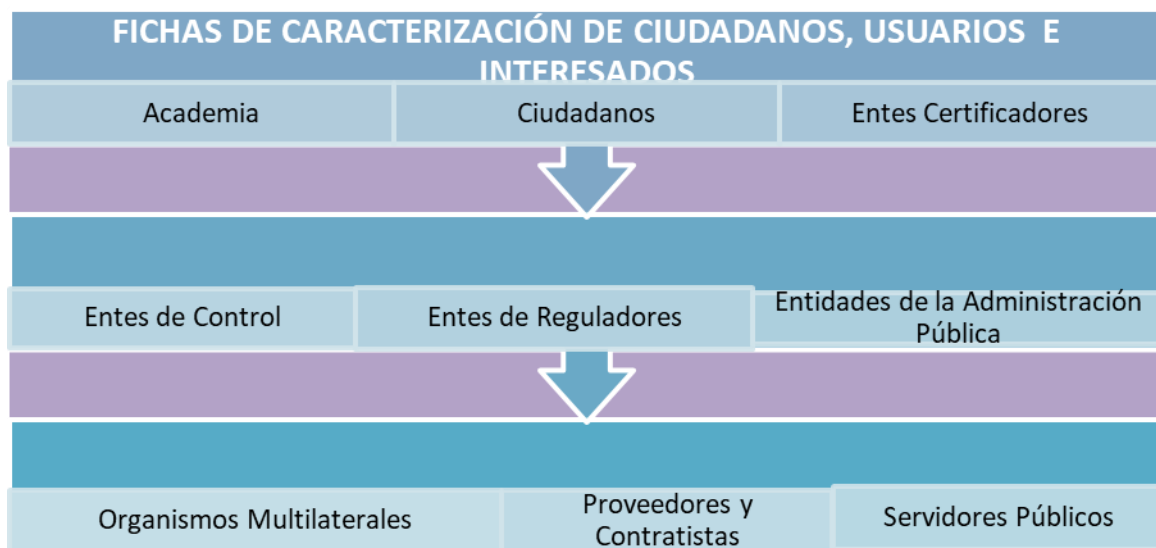
Dirección: Calle 26 # 69 -76 | Edificio Elemento
Torre 1 (Aire) - Pisos 3 y 15
Código Postal: 111071, Bogotá Colombia
www.contaduria.gov.co | contactenos@contaduria.gov.co
PBX: (+57 1) 492 64 00



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

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 de la ciudadanía para el logro de los objetivos de las entidades y para garantizar los derechos de los ciudadanos.²

La Contaduría General de la Nación cuenta con 9 (nueve) caracterizaciones para clasificar a los 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 del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.



Para más información sobre este tema se puede ingresar a www.contaduria.gov.co y seguir la ruta: servicio al ciudadano / canales de atención al ciudadano.

9. MEDICIÓN SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

² Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés-DAFP. Nov 2011

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Dirección: Calle 26 # 69 -76 | Edificio Elemento
 Torre 1 (Aire) - Pisos 3 y 15
 Código Postal: 111071, Bogotá Colombia
www.contaduria.gov.co | contactenos@contaduria.gov.co
 PBX: (+57 1) 492 64 00



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

El servicio al ciudadano tiene gran relevancia en la CGN y debido a esto el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, mediante el artículo 29 de la Resolución No 193 de 2019, creó el **“Equipo de Trabajo de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas y Servicio al Ciudadano – Partes Interesadas”** 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 un 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, Solicitudes y Denuncias (PQRSD), y otro para Servicio al Ciudadano.

9.2. FORMACIÓN DE SERVIDORES PÚBLICOS Y CONTRATISTAS EN COMPETENCIAS PARA EL SERVICIO TENIENDO EN CUENTA LA ATENCIÓN PREFERENCIAL E INCLUYENTE

Los servidores públicos constituyen en el componente más importante para la gestión y el mejoramiento del servicio al ciudadano, pues son quienes facilitan a los ciudadanos el acceso a sus derechos dando oportuna respuesta a sus solicitudes y requerimientos. A fin de lograr esto, 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.

Dentro de la formación para los servidores públicos y contratistas, en la vigencia 2020, se elaboró un programa de cualificación en atención preferencial e incluyente, el cual se llevó a cabo en la presente

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Dirección: Calle 26 # 69 -76 | Edificio Elemento
Torre 1 (Aire) - Pisos 3 y 15
Código Postal: 111071, Bogotá Colombia
www.contaduria.gov.co | contactenos@contaduria.gov.co
PBX: (+57 1) 492 64 00



vigencia, para fortalecer las capacidades del personal encargado de atender a los ciudadanos y/o grupos de valor.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Dirección: Calle 26 # 69 -76 | Edificio Elemento
Torre 1 (Aire) - Pisos 3 y 15
Código Postal: 111071, Bogotá Colombia
www.contaduria.gov.co | contactenos@contaduria.gov.co
PBX: (+57 1) 492 64 00



SC-
7328-1



SA-CER
366516



OS - CER
366518



OS-CER
660642