



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..... | 3 |
| 2.3. Alcance..... | 3 |
| 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. Canal Presencial | 6 |
| 5.1.2. Canal Telefónico..... | 7 |
| 5.1.3. Canal Escrito..... | 7 |
| 5.1.4. Canal virtual | 7 |
| 5.2. FUNCIONES GENERALES | 9 |
| 5.2.1. Atender a los Ciudadanos..... | 9 |
| 5.2.2. Orientar a los usuarios | 9 |
| 5.2.3. Recibir y analizar las sugerencias..... | 9 |
| 5.2.4. Recibir, responder y/o trasladar quejas y reclamos..... | 9 |
| 5.2.5. Realizar encuestas de percepción y mediciones..... | 9 |
| 6. LINEAMIENTOS GENERALES PARA LOS CANALES DE ATENCIÓN | 10 |
| 7. SERVICIOS EN LÍNEA..... | 11 |
| 8. FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERES..... | 12 |
| 9. MEDICIÓN SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO..... | 13 |
| 9.1. ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS..... | 13 |
| 9.2. FORMACIÓN DE SERVIDORES PÚBLICOS Y CONTRATISTAS EN COMPETENCIAS PARA EL SERVICIO TENIENDO EN CUENTA LA ATENCIÓN DIFERENCIAL E INCLUYENTE. | 13 |

“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



ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDANO

1. INTRODUCCIÓN

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

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

2. ASPECTOS GENERALES

2.1. Objetivo General

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

2.2. Objetivo

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.

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, por cualquiera de los canales con que cuenta 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



SC-
7328-1



SA-CER
366516



OS - CER
366518



OS-CER
660642



3. MARCO NORMATIVO

- Ψ Artículos 2º, 13º, 23, 74, 123, 209, 270 de la Constitución Política de Colombia de 1991.
- Ψ Artículo 4º, 6º, 14, 15, 20 y 43 del Decreto 103 de 2015 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”.
- Ψ Artículos 32 y 34 de Ley 489 de 1998.
- Ψ Ley 1618 de 2013 “Por medio cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los Derechos de las personas con discapacidad”.
- Ψ 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”.
- Ψ Ley 1753 de 2015 “Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018, Todos por un nuevo país”.
- Ψ Ley 2052 de 2020, la cual dice, “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.
- Ψ Ley 1955 de 2019 “Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo, 2018-2022, “Pacto por Colombia, Pactó por la Equidad”
- Ψ 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”.
- Ψ Numeral 3.2.2.1 Política de Servicio al Ciudadano, la cual se encuentra en el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión V3-diciembre de 2019.
- Ψ Capítulo II Artículo 34 DEBERES Ley 734 del 5 de febrero de 2002.” Por la cual se expide el Código Disciplinario Único” vigente hasta junio 30 de 2021.
- Ψ Numeral 35 del Artículo 38 del capítulo II del Título IV Ley 1952 de 2019 Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario.
- Ψ Decreto 2106 de 2019, el cual dice: “Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.
- Ψ Artículo 29, 30, 31,32 y 33 de la Resolución No 193 del 19 de junio de 2019 y sus modificaciones, de 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





- Ψ Documento CONPES 3785 de 2013, Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.
- Ψ 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 absolver consultas relacionadas con la interpretación y aplicación de las normas contables que expide y 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 lo 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 el de prestar un servicio de excelente calidad, efectivo, eficiente, respetuoso, transparente, íntegro y participativo con el ciudadano.

4.1. Conozca sus derechos como ciudadano

1. Ser tratado con respeto y dignidad.
2. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades verbal o por escrito, u otro medio de comunicación que ofrezca la entidad y sin necesidad de apoderado.
3. Obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas exijan, haciendo uso de los diferentes canales de comunicación de la entidad.
4. Conocer el estado de cualquier solicitud, a menos que exista reserva legal así podrá obtener información de registros y archivos públicos de acuerdo con 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.
7. Exigir el cumplimiento de las funciones a los servidores públicos y a los contratistas que cumplan con sus obligaciones contractuales.
8. Solicitar 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

“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





autoridades al momento de decidir, así mismo, tiene derecho a ser informado sobre el resultado correspondiente.

9. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

4.2. Conozca sus Deberes como ciudadano:

1. Cumplir la Constitución Política y las leyes.
2. Obrar de acuerdo con el principio de la buena fe; dar testimonios verídicos y entregar documentos verdaderos.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos.
4. Abstenerse de pedir solicitudes de manera reiterada para evitar que las solicitudes radicadas se conviertan en peticiones que afectan los tiempos de los servicios y la agilidad de respuesta de estos.
5. Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y servicios.
6. Tratar respetuosamente a los servidores públicos de la Contaduría General de la Nación.

5. CANALES DE SERVICIO

5.1. Canales de Atención de Servicio al Ciudadano

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

Los siguientes son 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, de manera presencial, puede acceder a la información de los servicios de la Contaduría General de la Nación (CGN) y radicar documentos. La entidad cuenta con una sede ubicada en la ciudad de Bogotá, en la Calle 26 No 69 – 76 Edificio Elemento Torre 1 (Aire) Piso 3° y 15. Es de aclarar que, en el 3° piso, se encuentra la ventanilla de correspondencia donde se radican las comunicaciones.

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

5.1.2. 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, donde los asesores atienden todas sus inquietudes de forma ágil y eficiente, e informan acerca de los productos y servicios que ofrece la Institución.

PBX: (+57 1) 492 64 00 Bogotá D.C. - Directorio de las Dependencias, el cual se encuentra publicado en la página web de la Entidad, de igual forma se cuenta con 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, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado, se reciben en la Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento Torre 1 (Aire) 3er Piso.

Buzón de sugerencias PQRS

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

5.1.4. 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 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)

“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



- [Ana Maria 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:cgnspr@contaduria.gov.co) (cgnspr@contaduria.gov.co)

Subcontaduría de Consolidación

- [Jorge de Jesús Varela Urrego](mailto:jvarela@contaduria.gov.co) (jvarela@contaduria.gov.co)
- [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 Adriana Moreno Marmolejo](mailto:lmoreno@contaduria.gov.co) (lmoreno@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)
- [Lirio Evelio Ramos Pedraos](mailto:lramos@contaduria.gov.co) (lramos@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

Para realizar asesorías, acompañamientos o mesas de trabajo, entre otras actividades se realizan mediante Google Meet, Facebook Live, YouTube.

Correo electrónico o página web: <http://www.contaduria.gov.co>

La entidad cuenta con CHAT para atender al ciudadano o parte interesada, en este puede comunicarse con un asesor a través de este medio en el horario establecido, o dejar un mensaje el cual será contestado en la menor brevedad posible. Lo encuentra en la web en la parte 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



SC-
7328-1



SA-CER
366516



OS - CER
366518



OS-CER
660642



Horario de Atención: 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, funcionará 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

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

5.2.1. Atender a los Ciudadanos

Cuando presenten, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas y solicitudes, 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

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.

“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





- 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 siguientes indicaciones, 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:**

Siguiendo el enlace, <https://orfeo.contaduria.gov.co/formularioWebSecr/>
ruta: <https://www.contaduria.gov.co/servicios-en-linea-y-pqrsd>

- **Comunicación escrita:**

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

- **Documento físico:**

Entregando 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 lo puede depositar en el buzón de sugerencias, ubicado en el 3er piso.

- **Canal directo o Presencial:**

Atención al público 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 Resolución No. 186 del 25 de mayo de 2017.

Recepción de correspondencia: 8:00 a.m. a 4:00 p.m. Jornada Continua

“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





- Telefónico:

El peticionario podrá llamar al PBX (031) 4926400 EXT 111 y la persona encargada diligencia la PQRSD en el formulario de Orfeo dispuesto en la página web de la entidad.

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

Si el peticionario requiere adjuntar archivos podrá hacerlo por medio de cualquiera de los medios anteriormente descritos.

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, el cual se encuentra en el siguiente link: <https://www.contaduria.gov.co/manual-y-politicas-del-sistema-integrado-de-gestion-institucional>.

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

Si el peticionario requiere hacer seguimiento a su petición, podrá ingresar al siguiente enlace: <http://orfeo.contaduria.gov.co/consultaWeb/> en el cual debe de diligenciar el número de radicado que fue enviado al correo electrónico. Ruta: [www.contaduria.gov.co/Servicio al ciudadano/Servicios en línea y PQRSD/](http://www.contaduria.gov.co/Servicio%20al%20ciudadano/Servicios%20en%20l%C3%ADnea%20y%20PQRSD/) Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias/Estado PQRSD.

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 ubicados en la página web institucional en servicio al ciudadano – canales de atención.

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-pqrsd>

- ❖ Asistencia y Apoyo Técnico
- ❖ Balance General y Estados de Resultados
- ❖ Certificaciones de reporte de información a la Contaduría General de la Nación.
- ❖ Consultas Boletín de Deudores Morosos del Estado (B.D.M.E)
- ❖ Consulta de normatividad contable pública

“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





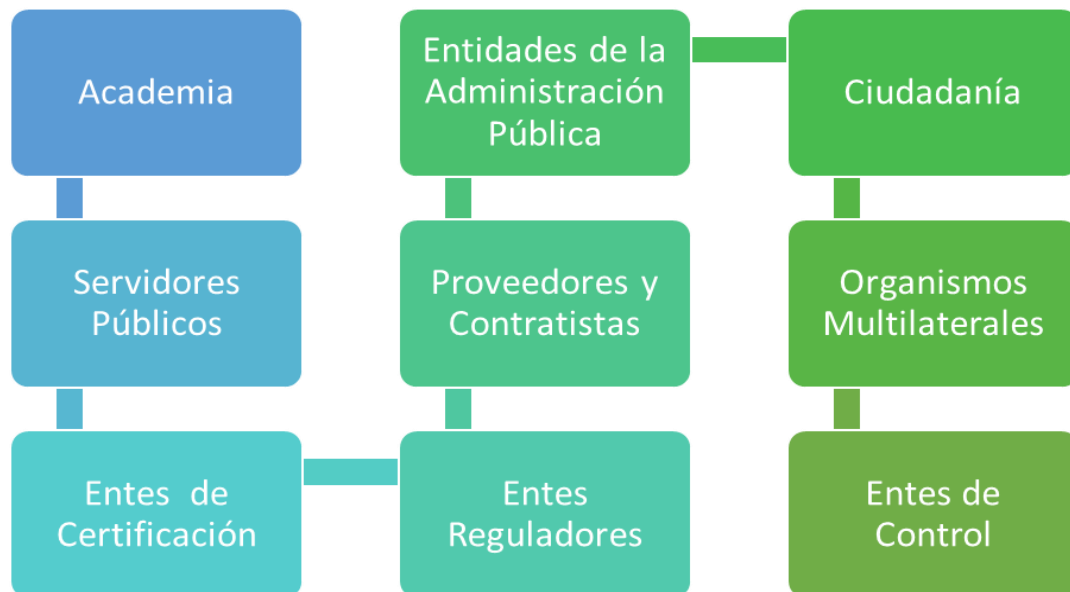
- ❖ Emisión y Solución de consultas.
- ❖ Solicitud de asignación de código institucional en el Sistema-CHIP.

8. FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE 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 la satisfacción de derechos ciudadanos.¹

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 V3.

Se cuenta con las siguientes caracterizaciones:



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

“Cuentas Claras, Estado Transparente”





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

9. MEDICIÓN SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

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

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

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

El servicio al ciudadano tiene gran relevancia en la CGN, debido a esto el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, mediante la Resolución No 193 del 19 de junio de 2019, creó mediante el artículo 29 el **“Equipo de Trabajo de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas y Servicio al Ciudadano – Partes Interesadas”**, esto con el fin de facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.

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

9.1. ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

El servicio al ciudadano cuenta con procedimiento documentado y formalizado en el Sistema de Gestión y Desempeño y en la herramienta Sistema Integrado de Gestión Institucional (SIGI), lo que permite propender por la estandarización de la atención ofrecida por la entidad, y cumplir con los lineamientos normativos vigente 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 DIFERENCIAL E INCLUYENTE.

Los servidores públicos se constituyen 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

“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



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.

Dentro de la formación para los servidores públicos y contratistas, en la vigencia 2020, se elaboró un programa de cualificación en atención diferencial e incluyente, la cual se llevará a cabo en forma anual, a partir de la presente vigencia, para fortalecer las capacidades del personal encargado de atender a los ciudadanos y/o grupos de valor, en el primer nivel de atención en el canal presencial.

“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