

ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO

CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN



VIGENCIA

2024

BOGOTÁ D.C.

Contenido

INTRODUCCIÓN	3
1. ASPECTOS GENERALES	3
1.1. Objetivo General	4
1.2. Objetivo específico	4
1.3. Alcance	4
1.4. Diagnóstico	4
2. MARCO NORMATIVO	5
3. CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO	7
3.1. Conozca sus derechos como ciudadano	7
3.2. Conozca sus deberes como ciudadano	8
4. CANALES DE ATENCIÓN	8
5. LINEAMIENTOS GENERALES PARA LOS CANALES DE ATENCIÓN.....	11
6. SERVICIOS EN LÍNEA.....	13
7. ACTIVIDADES PARA MEJORA EL SERVICIO AL CIUDADANO EN LA CGN	14

ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO

INTRODUCCIÓN

En la Política de Servicio al Ciudadano de la 3ª dimensión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) versión 5, se establece que:

Dentro de 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 valor¹.

La Unidad Administrativa Especial Contaduría General de la Nación (CGN) como órgano rector de la contabilidad pública en Colombia con autoridad doctrinaria en la materia, que normaliza, centraliza y consolida la contabilidad del sector público, 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, fortaleciendo la relación del Estado con el ciudadano, generando valor público, ofreciendo gestión financiera pública transparente e innovadora, 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.

Así mismo, la estrategia de participación ciudadana apunta al objetivo No. 9 del Plan Estratégico Institucional "Optimizar el desempeño de la CGN en todos sus procesos a través del mantenimiento y mejora del Sistema Integrado de Gestión Institucional (SIGI)"¹.

1. ASPECTOS GENERALES

¹ MIPG V5 – marzo de 2023 -3-3-1-Política de servicio al ciudadano.

1.1. Objetivo General

Definir los lineamientos generales que permitan unificar el servicio al ciudadano a través de los canales de atención que tiene la Contaduría General de la Nación, a fin de brindar un servicio de calidad, aumentar la satisfacción del ciudadano y fortalecer de esta manera, la imagen Institucional y reputacional.

1.2. 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.

1.3. 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.

1.4. Diagnóstico

El propósito de este diagnóstico es identificar en cuál de los cinco niveles se encuentra en la actualidad la CGN de acuerdo con la calificación total, como se muestra en la siguiente gráfica:

Puntaje	Nivel	Color
0 - 20	1	Rojo oscuro
21 - 40	2	Rojo
41 - 60	3	Naranja
61 - 80	4	Amarillo
81 - 100	5	Verde

Con el fin de identificar el estado actual de la CGN en cuanto al servicio al ciudadano la Entidad se basó en los lineamientos sugerido por el Departamento Administrativo de la Función Pública, en el Modelo Integrado Planeación y Gestión – MIPG, aplicando la herramienta denominada “autodiagnóstico”; el resultado arrojado para la CGN fue de 89,6 puntos ubicándola en el nivel más alto, es decir, en el nivel 5.

 modelo integrado de planeación y gestión						
AUTODIAGNÓSTICO DE SERVICIO AL CIUDADANO						
ENTIDAD				CALIFICACIÓN TOTAL		
CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN				89,6		
COMPONENTES	CALIFICACIÓN	CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE (0 - 100)	OBSERVACIONES

Por lo anterior, la CGN cuenta con la caracterización de usuarios definida.

- Ha realizado la medición de la percepción de los servicios.
- Cuenta con una dependencia formal encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen.
- La entidad cuenta con los canales y/o espacios suficientes y adecuados para interactuar con ciudadanos, usuarios o grupos de valor.
- Cuenta con canal telefónico, virtual presencial y escrito
- Ha realizado las publicaciones en los diferentes canales de comunicación y de fácil acceso al ciudadano.
- Cuenta con la carta de trato digno.
- Cuenta con un Protocolo de Servicio al Ciudadano.
- La entidad atiende en jornada continua, y ofrece la posibilidad de realizar peticiones, quejas, reclamos y denuncias a través de dispositivos móviles.
- Cuenta con Estrategia de Racionalización de Trámites.
- Cuenta con siete servicios en línea.
- Cuenta con buzón de sugerencias.
- La entidad actualiza frecuentemente la información sobre la oferta Institucional en los diferentes canales de atención.
- Se realiza seguimiento trimestral a las peticiones, quejas reclamos, sugerencias y denuncias.

Así mismo la CGN, está mejorando en la implementación de acciones para garantizar una atención accesible, contemplando las necesidades de la población con discapacidades.

2. MARCO NORMATIVO

NORMA	DESCRIPCIÓN
Constitución Política de Colombia Artículo 02	Dentro de los fines esenciales del Estado se encuentra: 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.
Decreto Ley 2150 de 1995	Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la administración pública.
Ley 489 de 1998	Regula el ejercicio de la función administrativa, determina la estructura y define los principios y reglas básicas de la organización y funcionamiento de la administración pública.
Ley 962 de 2005	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
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 la efectividad del control de la gestión pública.
Ley 1712 de 2014	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.
Ley 1755 de 2015	Por medio del cual la Presidencia de la República expide el decreto reglamentario único del sector Presidencia de la República, el cual abarca la implementación de políticas públicas.
Resolución 225 de 2023	Por medio de la cual se reglamenta el procedimiento para la recepción y trámite de las peticiones misionales y administrativas presentadas ante la Contaduría General de la Nación y el acceso a la información pública.
Resolución 1099 de 2017	Por la cual se establecen los procedimientos para autorización de trámites y el seguimiento a la política de racionalización de trámites
Decreto Ley 2106 de	Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y

NORMA	DESCRIPCIÓN
2019	reformular trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.
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 2195 2022	Por el cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.
Documento CONPES 3785 de 2013	Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.

3. CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

La Contaduría General de la Nación es el órgano rector de la contabilidad pública en Colombia, con autoridad doctrinaria en la materia, que normaliza, centraliza y consolida la contabilidad del sector público, para elaborar el Balance General de la Nación y de la Hacienda Pública, así como otros informes contables, útiles para la toma de decisiones, la rendición de cuentas y el control de las entidades públicas, los ciudadanos y demás grupos de valor.

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 prestar un servicio de excelente calidad, efectivo, eficiente, respetuoso, transparente, íntegro y participativo al ciudadano.

3.1. Conozca sus derechos como ciudadano

- Ser tratado con respeto y dignidad.
- 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.
- Obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas

7

- exijan, haciendo uso de los diferentes canales de comunicación de la entidad.
- Conocer el estado de cualquier solicitud, a menos que exista reserva legal.
 - 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 cuenta del ciudadano.
 - Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones, según los plazos establecidos por la ley.
 - Recibir atención especial y preferencial si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores.
 - Exigir el cumplimiento de las funciones a los servidores públicos y a los contratistas según sus obligaciones contractuales.
 - 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 como ser informado sobre el resultado correspondiente.
 - Cualquier otro que le reconozcan la Constitución y las leyes.

3.2. Conozca sus deberes como ciudadano

- Cumplir la Constitución Política y las leyes.
- Obrar de acuerdo con el principio de la buena fe, dar testimonios verídicos y entregar documentos verdaderos.
- Ejercer sus derechos con responsabilidad.
- 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.
- Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y servicios.
- Tratar respetuosamente a los servidores públicos y contratistas de la Contaduría General de la Nación.

4. CANALES DE ATENCIÓN

En la actualidad, la CGN 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.

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.

- **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) Piso 15, allí 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. en jornada continua, tal como se indica en la Resolución No. 186 de 2017 expedida por la CGN.

- **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 lenguaje claro y eficiente, e informan acerca de los productos y servicios que ofrece la institución.

A través de este medio de contacto, la ciudadanía puede obtener información, asesoría y apoyo técnico sobre los servicios, productos, proyectos y eventos que desarrolla la entidad. La línea de servicio al ciudadano en Bogotá D.C es el PBX: +57 (601) 492 64 00 para atención al ciudadano opción 1, para Mesa de Servicio, opción 2, para peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, opción 3 y para denuncias por hechos de corrupción opción 4.

- **Canal Escrito**

Este canal les 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. Las comunicaciones escritas se

reciben en la Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento Torre 1 (Aire) Piso 15, código Postal 111071 en Bogotá, Colombia.

- **Buzón de sugerencias PQRS**

La Contaduría General de la Nación cuenta con un buzón de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitud de información y denuncias, el cual está ubicado en la recepción de las instalaciones de la CGN las cuales se encuentran en la Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento Torre 1 (Aire) Piso 15.

- **Canal virtual**

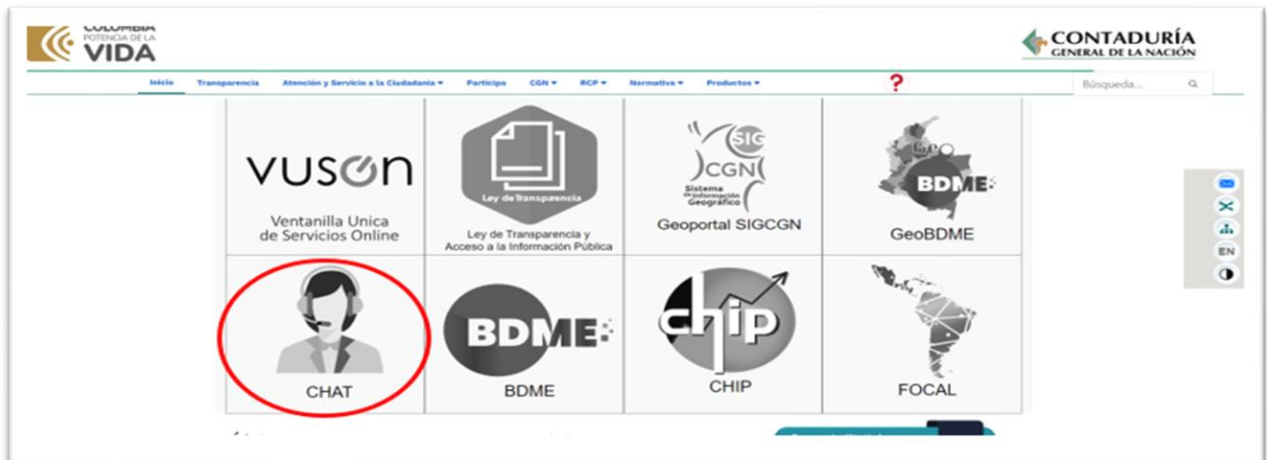
Este canal permite al ciudadano consultar información pública ubicado en la página web <http://www.contaduria.gov.co> el cual promueven y facilitan la participación ciudadana de forma idónea y accesible, allí se encuentra ubicado el botón participa, donde el ciudadano puede ingresar y hacer parte de la construcción, solución y evaluación, de las estrategias, planes, proyectos, programas, políticas entre otros.

Así mismo, la CGN cuenta con los siguientes correos electrónicos donde el ciudadano puede solicitar alguna información adicional.

- Servicio al ciudadano: servicioalciudadano@contaduria.gov.co
- Mesa de Servicios CGN: mesadeservicio@contaduria.gov.co
- Gestión Documental: gestiondocumental@contaduria.gov.co
- Gestión Jurídica: cgnjuridica@contaduria.gov.co
- Despacho: notificacionactosadministrativos@contaduria.gov.co
- PQRS: pqrd@contaduria.gov.co

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

La entidad cuenta con un CHAT para atender al ciudadano o parte interesada, a través del cual puede comunicarse con un asesor en el horario establecido o dejar un mensaje el cual es contestado a la mayor brevedad posible.



El horario de atención al público es de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m. en jornada continua, tal como se indica en la Resolución No. 186 de 2017 expedida por la CGN. La Mesa de Servicio funciona en horario extendido de 8:00 a. m. a 6:00 p. m. en jornada continua.

5. 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 los canales de atención previstos por la entidad para realizar su respectiva petición, queja, reclamo, sugerencia, o denuncia.

- **Página web**

A través del enlace
<https://orfeo.contaduria.gov.co/formularioWebSecr>

- **Comunicación escrita**

Enviando un correo electrónico a la dirección pqrd@contaduria.gov.co con la información necesaria para dar respuesta y los documentos anexos si se requieren.

- **Documento físico**

Entregando el documento físico en el área de correspondencia de la entidad, ubicada en la calle 26 # 69-76 Torre 1, piso 15, allí podrá, hacer uso del buzón de sugerencias.

- **Canal directo o Presencial**

La atención al público es de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p.m. en jornada continua, en la Calle 26 No. 69- 76 Edificio Elemento, Torre 1 – Piso 15, tal como se indica en la Resolución 186 de 2017. La recepción de correspondencia es de 8:00 a. m. a 4:00 p. m. en jornada continua.

- **Telefónico**

PBX + 57(601)4926400, opción 3 o, si desea realizar una denuncia por hechos de corrupción, opción 4. La persona encargada diligencia la PQRSD en el formulario de Orfeo dispuesto en la página web de la entidad,

Una vez quede radicada la PQRSD, el sistema envía correo electrónico al peticionario, siempre y cuando este lo solicite y deje la información de su correo electrónico, indicándole el número de radicado para realizar seguimiento a la PQRSD. Si el peticionario requiere adjuntar archivos, puede hacerlo utilizando cualquiera de los canales anteriormente descritos.

Si el peticionario requiere interponer su PQRSD en su lengua nativa (diferente del español), solo podrá realizar su solicitud de forma verbal, teniendo en cuenta el artículo 2.2.3.12.9 del Decreto 1166 de 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/documents/20127/127443/PI24-POL01.pdf/509c0e79-e52e-eb5f-98b0-b4c2094bcef9>

¿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 a su correo electrónico. Ruta: <https://www.contaduria.gov.co/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias>



The screenshot shows a web interface for tracking requests. At the top left is the logo for 'CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN' and at the top right is the logo for 'COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA'. The main content area contains the following text: '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.' Below this is a dark green header bar with the text 'SEGUIMIENTO A SOLICITUDES Y PQRSD'. Underneath is a label 'Número de Radicado (sólo números) *' followed by a text input field. At the bottom of the form are two buttons: 'Consultar' and 'Cancelar'.

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

6. 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 el ciudadano los puede consultar en el enlace: <https://www.contaduria.gov.co/servicios-en-linea-y-pqrsd>

Los servicios en línea que presta la Contaduría General de la Nación son gratuitos para los ciudadanos y los usuarios, por tal motivo, el acceso a estos no genera ningún costo, a continuación, se presentan los servicios en línea con que cuenta

13

la CGN:

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 sobre normativa contable pública	

7. ACTIVIDADES PARA MEJORA EL SERVICIO AL CIUDADANO EN LA CGN

A fin de brindar un buen servicio, aumentar la satisfacción del ciudadano y fortalecer, la imagen Institucional, la CGN realizará las siguientes actividades

ACTIVIDAD	ENTREGABLE	RESPONSABLE	FECHA
Con el fin de mejorar el funcionamiento	Informe acceso a la información página web	GIT de apoyo Informático	trimestralmente

14

ACTIVIDAD	ENTREGABLE	RESPONSABLE	FECHA
de los canales de atención o la calidad se realizará monitoreo del acceso a la información			
Seguimiento a las peticiones, quejas reclamos, sugerencias y denuncias	Informes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias publicado en la página web	Secretaria General	trimestralmente
Con el fin de orientar sobre los productos y servicios que cuenta la entidad se realizarán sensibilizaciones mediante piezas gráficas	Piezas gráficas publicadas a través de los canales externos	GIT de Planeación Procesos misionales	Permanentemente
Con el ánimo de identificar oportunidades de mejora, y conocer el grado de satisfacción de nuestros servicios y productos, la CGN realizará la encuesta de	Resultados de la encuesta de satisfacción al ciudadano publicada Acciones de mejora	GIT de Planeación Procesos misionales	II trimestre

ACTIVIDAD	ENTREGABLE	RESPONSABLE	FECHA
satisfacción al ciudadano			
Actualización y difusión del protocolo de servicio al ciudadano	Publicación del protocolo de servicio al ciudadano a través de los canales de comunicación interno y externos de la CGN	GIT de Planeación	I trimestre
Elaboración de protocolo para abordar situaciones de difícil manejo.	Publicar en la página web el protocolo	GIT de Planeación	IV trimestre