

# ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO

**CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN**

**VIGENCIA  
2025**

**BOGOTÁ, D.C.**

## Contenido

INTRODUCCIÓN .....	3
1. OBJETIVOS .....	4
1.1. Objetivo General .....	4
1.2. Objetivo específico .....	4
2. ALCANCE .....	5
3. DIAGNÓSTICO .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
4. INCLUSIÓN .....	6
5. MARCO NORMATIVO .....	7
6. CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO .....	9
6.1. Conozca sus derechos como ciudadano .....	9
6.2. Conozca sus deberes como ciudadano .....	10
7. CANALES DE ATENCIÓN Y LINEAMIENTOS GENERALES .....	10
8. SERVICIOS EN LÍNEA .....	14
9. ACTIVIDADES DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LA CGN .....	15

## 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 valor<sup>1</sup>.

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.

El presente documento define la **Estrategia de Servicio al Ciudadano** de la Contaduría General de la Nación, la cual se ha diseñado para responder a las necesidades y expectativas de los ciudadanos, mejorando la experiencia de atención y alineándose con principios de transparencia, eficiencia diligencia y accesibilidad. Esta estrategia se fundamenta en el compromiso de la CGN de servir al ciudadano con un enfoque en la calidad del servicio, en cumplimiento con los lineamientos normativos vigentes y en sintonía con las políticas de Estado en materia de atención al ciudadano y participación ciudadana.

Así mismo, la estrategia de servicio al ciudadano se fundamenta en los valores esenciales de la entidad, como la honestidad, el respeto, el compromiso, la diligencia, la justicia y la transparencia. Estos valores constituyen pilares que guían cada aspecto de la atención al ciudadano, este enfoque no solo asegura un servicio de calidad, sino que también fortalece la confianza de la comunidad en los principios éticos que orientan nuestras acciones.

De igual manera la estrategia esta alineada 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)"<sup>1</sup>.

## 1. OBJETIVOS

### 1.1. Objetivo General

Desarrollar y consolidar una estrategia de servicio al ciudadano en la Contaduría General de la Nación que garantice una atención eficiente, transparente, accesible y respetuosa, fortaleciendo la confianza y satisfacción de los ciudadanos a través de canales de atención integrales y procesos optimizados, en cumplimiento de la normativa vigente y en concordancia con los principios de transparencia, legalidad y ética pública.

### 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.
- Optimizar los canales de atención al ciudadano para asegurar un acceso ágil, oportuno y sencillo a los servicios y la información proporcionados por la Contaduría General de la Nación.
- Establecer protocolos y procedimientos claros y eficientes que permitan mejorar la calidad en la atención de las solicitudes, peticiones, quejas, consultas y demás interacciones ciudadanas con la entidad.

<sup>1</sup> MIPG V5 – marzo de 2023 -3-3-1-Politica de servicio al ciudadano.

- Fomentar una cultura organizacional orientada al servicio y la transparencia, promoviendo el compromiso de todos los funcionarios con los valores de honestidad, respeto, compromiso, diligencia, justicia y transparencia en cada interacción con el ciudadano.

## 2. ALCANCE

La Contaduría General de la Nación como órgano rector de la contabilidad pública en Colombia, recibe consultas y solicitudes de una amplia variedad de usuarios, incluyendo ciudadanos, entidades públicas, académicos y medios de comunicación.

La Estrategia de Servicio al Ciudadano de la Contaduría General de la Nación se basa en promover una interacción efectiva con los ciudadanos en temas relacionados con la información contable y financiera pública. En este marco, se gestionan consultas y se ofrecen orientaciones sobre contabilidad pública, a través de diversos canales de comunicación, que incluyen atención presencial, telefónica, escrita y virtual

El alcance de la presente estrategia contempla la capacitación continua a los diferentes grupos de valor en temas de información financiera pública y la adopción de tecnologías para la optimización de la atención. También incluye el diseño de campañas informativas y de sensibilización para que los ciudadanos conozcan los servicios de la CGN, con el fin de asegurar una atención eficiente, eficaz, inclusiva y alineada con los valores de la entidad.

**Diagnóstico del estado actual:** la CGN ha avanzado en el desarrollo de herramientas digitales y canales de comunicación y/o espacios suficientes y adecuados para interactuar con los usuarios o grupos de valor y ciudadanía en general, que buscan hacer más accesible la información y mejorar la interacción con los ciudadanos, se han implementado servicios en línea, se cuenta con la caracterización de los grupos de valor definida, se cuenta con una dependencia formal encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, se cuenta con la carta de trato digno, y se cuenta con estrategia de racionalización de trámites, la satisfacción del servicio al ciudadano se encuentra en el 96% y finalmente las actividades propuestas para la vigencia 2024 como monitoreo del acceso a la información, seguimiento a las PQRSD, conocer las satisfacción del ciudadano, la actualización del protocolo se cumplieron al 100%.

**Iniciativas actuales en proceso:** actualmente, la CGN está enfocada en modernizar sus canales de servicio, integrando tecnologías como la APP móvil, también se trabaja en fortalecer la capacitación del personal de atención al ciudadano para asegurar respuestas rápidas y precisas a las consultas ciudadanas, la entidad continua en la actualización frecuentemente de la información sobre la oferta Institucional en los diferentes canales de atención, se actualiza el protocolo de servicio al ciudadano cada vez que sea necesario.

**Proyección Futura:** Con el fin de identificar las acciones futuras en cuanto al servicio al ciudadano la Entidad se basó en los resultados obtenidos en la medición del Índice de Desempeño Institucional 2023, a través del Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión (FURAG), el resultado arrojado para la CGN fue de 86,11 se pudo identificar fortalezas y puntos de mejora, en relación con la gestión, el desempeño y el control institucional, se tendrán en cuenta las siguientes actividades.

- Inclusión en las estrategias de relacionamiento al ciudadano las acciones con enfoque diferencial y actividades de los distintos grupos poblacionales.
- Diversidad y accesibilidad de los canales de atención, es necesario mejorar su accesibilidad y la integración de estos para garantizar que los ciudadanos puedan acceder fácilmente al servicio ofrecido por la CGN.
- Señalización inclusiva, especialmente en relación con las necesidades de las personas con discapacidad y hablantes de diferentes lenguas.

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

### 3. INCLUSIÓN

La CGN está fortaleciendo sus estrategias de relacionamiento con el ciudadano con un enfoque de servicio inclusivo, garantizando el acceso equitativo a sus servicios para todas las personas, sin importar su ubicación geográfica, capacidades, género o condiciones socioeconómicas.

En el marco de esta visión, la CGN está implementado la estrategia “Contando Cuentas por Colombia,” un nodo sectorial de rendición de cuentas que se encargará de involucrar y coordinar los ejercicios de rendición de cuentas directamente con representantes de todos los sectores sociales a nivel nacional, reconociendo sus particularidades, capacidades, deseos e intereses y contemplando todas las diversidades étnicas, culturales, de orientación sexual e identidad de género, económicas, regionales, sectores representantes de comunidades en condición de discapacidad etcétera. Esta iniciativa busca garantizar un servicio inclusivo y equitativo, priorizando las necesidades de quienes requieren un trato diferencial, los diálogos realizados bajo esta iniciativa han contado con intérpretes de lengua de señas.

#### 4. MARCO NORMATIVO

La Estrategia de Servicio al Ciudadano de la Contaduría General de la Nación se fundamenta en el marco normativo colombiano que regula la atención al ciudadano y la transparencia en el sector público. A continuación, se presentan las principales normativas que deben guiar el diseño e implementación de esta estrategia:

NORMA	DESCRIPCIÓN
<u>Constitución Política de Colombia Artículo 02</u>	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.
<u>Decreto Ley 2150 de 1995</u>	Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la administración pública.
<u>Ley 962 de 2005</u>	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.
<u>Ley 1474 de 2011</u>	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

NORMA	DESCRIPCIÓN
	gestión pública.
<u>Ley 1581 de 2012</u>	Establece principios y normas para la protección de los datos personales que las entidades públicas manejan, asegurando que la información proporcionada por los ciudadanos sea tratada de manera confidencial y responsable en los servicios de atención.
<u>Ley 1712 de 2014</u>	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.
<u>Ley 1755 de 2015</u>	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.
<u>Ley 2052 de 2020</u>	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.
<u>Ley 2195 2022</u>	Por el cual de adoptan medidas en materia transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.
<u>Resolución 1099 de 2017</u>	Por la cual se establecen los procedimientos para autorización de trámites y el seguimiento a la política de racionalización de trámites
<u>Resolución 225 de 2023</u>	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.
<u>Decreto 1499 de 2017</u>	Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG): Impulsa la modernización de la administración pública y el fortalecimiento de los procesos de gestión y atención al ciudadano en el marco del desarrollo institucional.
<u>Decreto 2106 de 2019</u>	Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos

NORMA	DESCRIPCIÓN
	innecesarios existentes en la administración pública.
<u>Decreto 1122 de 2024</u>	Por el cual se reglamenta el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, modificado por el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022, en lo relacionado con los Programas de Transparencia y Ética Pública.
<u>Documento CONPES 3785 de 2013</u>	Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.

## 5. CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

La Contaduría General de la Nación reconoce y reafirma su compromiso con los ciudadanos, garantizando un servicio de atención caracterizado por el respeto, la transparencia y la ética en cada interacción. La CGN, como órgano rector de la contabilidad pública en Colombia, se compromete a ofrecer un servicio que respete la dignidad de cada persona y fortalezca la confianza en la administración pública.

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.

### 5.1. 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 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.

## 5.2. 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 entregardocumentos 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.

## 6. CANALES DE ATENCIÓN Y LINEAMIENTOS GENERALES

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, 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 PQRSD

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](mailto:servicioalciudadano@contaduria.gov.co)
- Mesa de Servicios CGN: [mesadeservicio@contaduria.gov.co](mailto:mesadeservicio@contaduria.gov.co)
- Gestión Documental: [gestiondocumental@contaduria.gov.co](mailto:gestiondocumental@contaduria.gov.co)
- Gestión Jurídica: [cgnjuridica@contaduria.gov.co](mailto:cgnjuridica@contaduria.gov.co)
- Despacho: [notificacionactosadministrativos@contaduria.gov.co](mailto:notificacionactosadministrativos@contaduria.gov.co)
- PQRSD: [pqrd@contaduria.gov.co](mailto:pqrd@contaduria.gov.co)

## **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 siguiente enlace

<https://orfeo.contaduria.gov.co/formularioWebSecr>

- **Comunicación escrita**

Enviando un correo electrónico a la dirección: [pqrd@contaduria.gov.co](mailto: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, 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 petionario, 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 petionario requiere adjuntar archivos, puede hacerlo utilizando cualquiera de los canales anteriormente descritos.

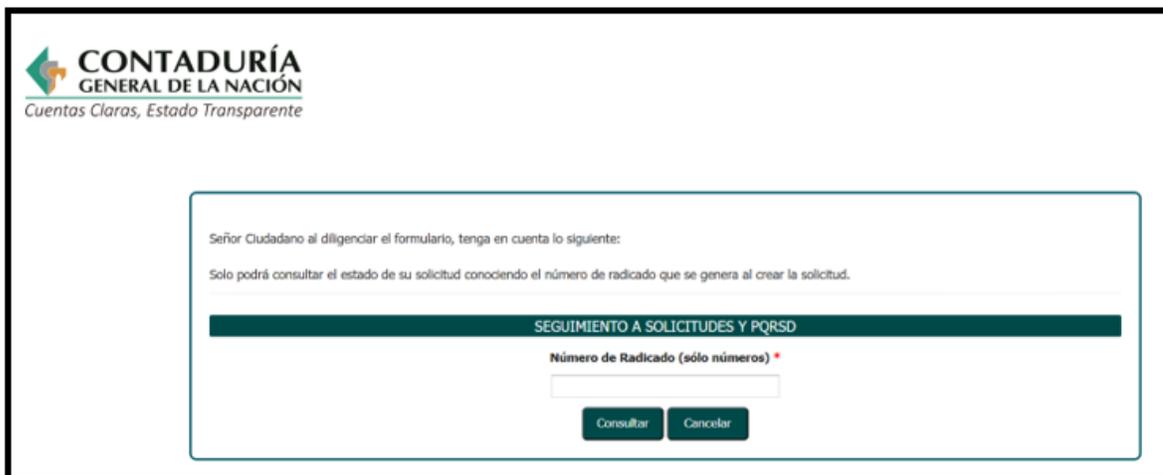
Si el petionario requiere interponer su PQRSD en su lengua nativa (diferente del español), podrá realizar su solicitud de forma verbal, teniendo en cuenta el artículo 2.2.3.12.9 del Decreto 1166 de 2016.

Los datos personales de los petionarios 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>



CONTADURÍA  
GENERAL DE LA NACIÓN  
*Cuentas Claras, Estado Transparente*

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) \*

Consultar 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.

## 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](http://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 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	

## 8. ACTIVIDADES DE 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:

Componente	Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha de entrega
1 Planeación estratégica del servicio al ciudadano	Diligenciar el formulario de autodiagnóstico de Servicio ciudadano dispuesto por la Función Pública como insumo para la planeación de la Estrategia de relacionamiento 2025.	Autodiagnóstico de Servicio ciudadano diligenciado.	GIT de Planeación	I Trimestre
	Conocer los grupos de valor	Socializar los grupos de valor de la CGN a través de los diferentes canales	GIT de Planeación	I Trimestre
	Sensibilizar y socializar la estrategia de servicio al ciudadano al interior de la CGN	Estrategia de Servicio al Ciudadano actualizada, publicada y socializada	GIT de Planeación	I Trimestre
	Fomentar la participación a través del diálogo	Lista de asistencia a las audiencias públicas de rendición de cuentas	GIT de Planeación	I Trimestre III Semestre
	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 de comunicación de la CGN.	GIT de Planeación  Procesos misionales	Permanentemente
	Incluir en el PIC	Programa	GIT de Talento	I Trimestre

Componente	Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha de entrega
2 Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano	temáticas relacionadas con servicio al ciudadano	institucional del Capacitación (PIC), cuenta con programas o formación en materia de servicio al ciudadano.	Humano	
	Garantizar en las jornadas de inducción y reinducción temas sobre servicio al ciudadano.	Presentación de Programa de inducción o reinducción.	GIT de Talento Humano	I Trimestre
	Difundir y fortalecer la cultura en torno al Código de Integridad Identificar el nivel de apropiación del código de integridad en la CGN.	Test de percepción de integridad 2024		II Trimestre
3 Oferta Institucional	Actualización y difusión del protocolo de servicio al ciudadano asegurando que los servicios cumplan con enfoque diferencial.	Publicación del protocolo de servicio al ciudadano a través de los canales de comunicación interno y externos de la CGN.	GIT de Planeación	II Trimestre
	Seguimiento a las peticiones, quejas reclamos, sugerencias y denuncias	Informes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias publicado en la	Secretaría General	Trimestralmente

Componente	Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha de entrega
		página web.		
	Con el fin de mejorar el funcionamiento de los canales de atención o la calidad se realizará monitoreo del acceso a la información.	Informe acceso a la información página web.	GIT de apoyo Informático	Trimestralmente
	Brindar asistencia y apoyo técnico a entidades de la administración pública.	Soportes de la asistencia o apoyo técnico.	Procesos Misionales  GIT de apoyo Informático	Trimestralmente
	Actualizar las estadísticas de los servicios en línea de la CGN	Actualización en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT las estadísticas de los servicios en línea	Procesos Misionales  GIT de Planeación	Trimestralmente
4 Evaluación de gestión del servicio y medición de la experiencia	Aplicación de la encuesta medición satisfacción del ciudadano	Socialización informe de la encuesta de satisfacción del ciudadano	GIT de Planeación	III Trimestre
	Con el ánimo de identificar oportunidades de mejora, y conocer el grado de satisfacción de nuestros servicios y productos, la CGN realizará la	Acciones de mejora la encuesta de satisfacción al ciudadano.	Procesos Misionales	III Trimestre

Componente	Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha de entrega
	encuesta de satisfacción al ciudadano			