SERVICIO AL CIUDADANO			
PROCESO:	PLANEACIÓN INTEGRAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	**CÓDIGO:**	**VERSIÓN:**	**PÁGINA:**
12/11/2024	PI-PRC24	16	1 de 14

1. OBJETIVO

Establecer las acciones necesarias para recibir, tramitar, traducir y resolver de manera oportuna y con calidad, los servicios requeridos por los ciudadanos, grupos étnicos mediante la unificación de los diferentes canales dispuestos por la U.A.E. Contaduría General de la Nación- CGN-, para garantizar la excelencia en la prestación del servicio.

2. DEFINICIONES

ANÁLISTA PRIMER NIVEL: se denomina primer nivel a los servidores y colaboradores públicos (grupo de soporte) de la mesa de servicio encargados de establecer un primer contacto con el usuario interno o externo, buscando dar una solución al requerimiento generado y/o escalarlo a los analistas de segundo, realizando el seguimiento de la solución hasta su cierre.

ANALISTA SEGUNDO NIVEL: se denomina segundo nivel a los servidores y colaboradores públicos (analistas) de la Contaduría que apoyan a la Mesa de Servicio en la solución de requerimientos generados, que no pueden ser resueltos por el primer nivel, en este nivel participan los analistas de la entidad especializados.

BASE DE DATOS DE CONOCIMIENTO (BDC): banco de información donde se muestran las soluciones históricas a los requerimientos analizados y solucionados efectivamente.

BUZÓN DE SUGERENCIAS: recurso de comunicación donde la ciudadanía deposita en forma escrita sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Denuncias.

CANALES DE ATENCIÓN: medios de comunicación, verbal o escrito (presencial, correspondencia, telefónico y/o virtual) diseñados e implementados en la CGN para la prestación deun servicio.

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 que hacer de la Entidad y del Estado.

CANAL PRESENCIAL: integrado por un solo punto de atención presencial (personalizada), donde los ciudadanos pueden acceder a la información de servicios, asesorías, orientaciones; facilitando la comunicación e interacción más efectiva entre la U.A.E. Contaduría General de la Nación-CGN y el ciudadano.

CANAL TELEFÓNICO: centro de atención y asesoría telefónica que disponeel ciudadano, aprovechando las funcionalidades de voz y texto presente en lalínea telefónica. Los asesores atienden todas las inquietudes de forma ágily eficiente e informan acerca de los productos, servicios que se ofrecen a las instituciones.

CANAL VIRTUAL: U.A.E. Contaduría General de la Nación-CGN, cuenta con un portal para el ciudadano www.contaduria.gov.co el cual sirve de interacción entre el ciudadano y la entidad en marco del cumplimiento de la Política de Gobierno Digital, facilitando de esta manera el acceso a la información pública. Aunado a lo anterior, sirve como mecanismo para acercar y

facilitar la comunicación con el ciudadano.

CIUDADANO: persona natural o jurídica del sector público y/o privado que solicite un servicio de la CGN por los diferentes canales de atención.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN: instrumento que permite evaluar integralmente el servicio prestado, la calidad de la atención, la cualificación y disposición del servidor público, la calidad, oportunidad y pertinencia de la información recibida, el tiempo real de espera y obtención, el cumplimiento de protocolos de atención, la experiencia del ciudadano y el nivel de satisfacción, entre otros.

ESCALAMIENTO: para el caso del servicio está definido como la presentaciónde la solicitud o requerimiento de un ciudadano a un área o instancia de mayor jerarquía que pueda tomar acciones para su solución.

GLPI: Software de mesa de ayuda mediante la aplicación de código abierto dispuesto por la CGN para la atención de incidentes.

MESA DE SERVICIO AL CIUDADANO: es un centro de atención que provee un único punto de contacto con los ciudadanos atendiendo los requerimientos de acuerdo con las prioridades y niveles de escalamiento.

ORFEO: Sistema de Gestión Documental (SGD) desarrollado en Colombia por la Superintendencia de Servicios Públicos bajo la Licencia Pública General GNU/GPL, la cual está orientada principalmente a proteger la libre distribución modificación y uso de software. Este SGD emplea las normas técnicas y prácticas para la administración de los flujos documentales y archivísticos con el fin de garantizar la calidad de los procesos documentales dentro de una organización. Orfeo es un sistema web que le permite a la organización acceder fácilmente mediante cualquier navegador a través de Internet o Intranet para gestionar la trazabilidad de los documentos evitando así en un gran porcentaje el manejo de documentos físicos.

PQRSD: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

PROCEDIMIENTO: forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso**.**

PROTOCOLO DE SERVICIO: Guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor público frente a los ciudadanos,con el fin de lograr un mejor manejo y una mayor efectividad en el uso de un canal específico.

REQUERIMIENTO: // PI. Requerimiento solicitud que realiza un ciudadano a la entidad. // GTI. Toda solicitud relacionada con un problema consulta o soporte técnico funcional y operativo de software hardware y servicios reportado por los usuarios. Condición o capacidad que un ciudadano necesita para poder resolverun problema o lograr un objetivo.

SERVICIO AL CIUDADANO: conjunto de actividades que buscan solucionar demanera clara oportuna y con calidad los requerimientos del ciudadano.

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL (SGD): se refiere a un repositorio de documentos de

una entidad, este repositorio cuenta con índices e información que permite el uso, localización y almacenamiento de los documentos.

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL (SIGI): es el conjunto de políticas, elementos y requisitos aportados por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG, que integra el Sistema de Desarrollo Administrativo y el Sistema de Gestión de la Calidad y lo articula con el Sistema de Control Interno.

3. MARCO LEGAL

Constitución Política artículos 2, 7, 13, 20, 23, 74, 123, 209,270.

Ley 2195 de 18 de enero de 2022. Por el cual de adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones. Artículo 31. Programas de Transparencia y Ética en el Sector Público. Modifíquese el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.

Ley 2052 del 25 agosto 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 del 25 mayo de 2019. Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022.

Ley 1755 del 30 de junio 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.

Ley 1712 del 6 de marzo de 2014. Por medio de la cual se crea la Ley deTransparencia y de los Derechos de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

Ley 1618 del 27 de febrero de 2013. Por medio de la cual se establecenlas disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de laspersonas con discapacidad.

Ley 1581 del 17 de octubre de 2012. Por la cual se dictan disposicionesgenerales para la protección de datos personales.

Ley 1474 del 12 de julio de 2011. Por la cual se dictan normas orientadasa fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Ley 1437 del 18 de enero de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Decreto 620 de 02 de mayo 2020. Por el cual se subroga el título 17 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, para reglamentarse parcialmente los artículos 53, 54, 60, 61 Y 64 de la Ley 1437 de 2011, losliterales e, j y literal a del parágrafo 2 del artículo 45 de la Ley 1753 de 2015, el numeral 3 del artículo 147 de la Ley 1955 de 2019, y el artículo 9del Decreto 2106 de 2019, estableciendo los lineamientos generales en eluso y operación de los servicios ciudadanos digitales.

Decreto 2106 de 22 de noviembre 2019. Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.

Decreto 1499 del 11 de septiembre de 2017. Por medio de la cual se modifica el Decreto 1083 de 2015.

Decreto 1166 del 19 de julio de 2016. Por la cual se adiciona el capítulo12 al título 3 de la parte 2, del libro 2 del Decreto 1069 de 2015.

Decreto 103 del 20 de enero de 2015. Por la cual se reglamentaparcialmente la Ley 1712 de 2014.

Decreto 1083 del 26 de mayo de 2015. Por medio de la cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.

Decreto 1377 del 27 de junio de 2013. Por el cual se reglamenta parcialmente la ley 1581 de 2012. Ley de Habeas Data

Decreto 019 del 10 de enero de 2012. Por la cual se dictan normas parasuprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Decreto 2623 del 13 de julio de 2009. Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.

Resolución 1519 de 2020. 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 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones 2160 de 2020. Por la cual se expide la Guía de lineamientos de los servicios ciudadanos

digitales y la Guía para vinculación y uso de estos.

Resolución Interna No 193 del 19 de junio de 2019. Por cual se crea el Sistema de Gestión y Desempeño de la Unidad Administrativa Especial (U.A.E.) Contaduría General de la Nación (CGN) y se dictan otras disposiciones.

Norma Técnica Colombiana ISO 9001-2015. Sistema de Gestión de la Calidad

Norma Técnica Colombiana ISO 14001- 2015. Sistema de Gestión Ambiental

Norma Técnica Colombiana ISO IEC 27001-2013. Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información

Norma Técnica Colombiana ISO IEC 45001-2018. Sistemas de Gestión de la Seguridad y salud en el trabajo

4. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- N/A

5. DOCUMENTOS ANEXOS

- PI24-POL2 - Política de Anticorrupción y Servicio al Ciudadano
- PI16-FOR01 - Plan de mejoramiento
- PI24-FOR01 - Matriz de responsable servicio al ciudadano

6. PROCEDIMIENTO

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Solicitar Servicio Requerido e identificar	El ciudadano realiza la solicitud a la U.A.E. Contaduría General de la Nación - CGN por los siguientes canales de atención al ciudadano: **1. Canal presencial:** el servidor público y/ o contratista, atiende al ciudadano e ingresa al portal de la CGN, en la opción servicio al	Servidor público o contratista. (Primer nivel)	• Sistema de Gestión Documental ORFEO y/o en la herramienta GLPI - Mesa de Servicio

		ciudadano y registra el requerimiento.		
		2. Canal escrito: (atención por correspondencia): recibe los documentos que el ciudadano quiere radicar, si el documento no es de competencia de la entidad informar de esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlo, recibirlo y verificar el contenido y los anexos. Asignar un número de radicado al documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida. Los números de radicados no deben estar repetidos, enmendados o tachados. Registrar en el sistema fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento. Firmar y sellar la copia o planilla del remitente e informar al ciudadano el proceso que sigue en la entidad.	Servidor público o contratista. (Primer nivel)	• Sistema de Gestión Documental ORFEO y/o en la herramienta GLPI - Mesa de Servicio • Buzón de sugerencias

		Buzón de sugerencia: la U.A.E. 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) Piso 15, en la recepción de sus instalaciones para atender las inquietudes de los ciudadanos.		
		Canal telefónico: recibe la llamada el analista de primer nivel. De acuerdo con la solicitud del ciudadano se da respuesta de manera inmediata y se traslada al analista de segundo nivel. En caso que no sea clara la solicitud se traslada a mesa de servicio y se registra el requerimiento	Servidor público o contratista. (Primer nivel) Servidor público o contratista. (Segundo nivel)	•Herramienta GLPI - Mesa de Servicio
		4. Canal virtual: **Portal web:** el ciudadano puede acceder al enlace que requiera en la página web de la CGN, registrarse y realizar el procedimiento.	Servidores públicos o contratistas. Administrador de ORFEO	• Registros en la página web • Correos electrónicos • Sistema de Gestión Documental

		Correo electrónico: el ciudadano puede enviar su solicitud a través de los siguientes correos: • servicioalciudadano@contaduria.gov.co • contactenos@contaduria.gov.co • pqrd@contaduria.gov.co Los servidores públicos o contratistas administradores de estos correos y de acuerdo a la solicitud del ciudadano, clasifica el tipo de requerimiento y es enviado al administrador de ORFEO para su radicación, asignación al responsable y seguimiento, Nota: en caso de ser un requerimiento para el Sistema de Gestión Documental (SGD), se reenvía al correo gestióndocumental@contaduria.gov.co para su respectivo tramite **Redes sociales:** el servidor público y/o		ORFEO

		contratista, responsable de administrar las redes sociales (Facebook, Twitter, YouTube entre otros, registra el requerimiento en los siguientes correos: contactenos@contaduria.gov.co servicioalciudadano@contaduria.gov.co. NOTA: en cumplimiento de Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional por el cual regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.		
2	Recepcionar y analizar el servicio	El servidor público y/o contratista que recibe el requerimiento, analiza, si es un documento que no compete a la U.A.E. Contaduría General de la Nación - CGN y lo remite a la entidad competente con copia al solicitante, de lo	Servidor público o contratista. (Primer nivel)	• Sistema de Gestión Documental ORFEO y/o en la herramienta GLPI - Mesa de Servicio

		contrario pasa a la actividad No.3		
3	Describir, analizar y registrar el servicio	En caso que sea presencial, se solicita al ciudadano la descripción del servicio y se revisan los documentos. Si requiere trámite en el Sistema de Gestión Documental (SGD), pasar a la actividad No.04 recepcionar documento físico. En caso contrario de acuerdo con el análisis, priorización e identificación del tipo de servicio, diligencia la información en la herramienta de servicio al ciudadano – GLPI. • Incidente • Problema • Ordenes de cambio • Solicitud El aplicativo asigna un número de servicio o ticket para que el ciudadano pueda hacer Seguimiento.	Servidor público o contratista. (Primer nivel) Administrador de ORFEO Administrador(es) de herramienta GLPI	• Sistema de Gestión Documental ORFEO y/o en la herramienta GLPI - Mesa de Servicio
4	Recepcionar documento físico	En caso de que el documento adjunto al servicio requiera trámite del SGD, se	Administrador(es)de herramienta GLPI	• Herramienta GLPI - Mesa de Servicio

		marcará la opción de SGD (ORFEO) en la herramienta de Mesa de Servicio al Ciudadano y seguirá su trámite de acuerdo con el procedimiento gestión de documento físico, el cual se recibe la documentación se convierte a PDF y se radica en ORFEO a la dependencia que corresponda según la solicitud.	Administrador de ORFEO	
5	Atender el servicio	Identificar la solución del servicio, apoyándose, de ser necesario, en la base de datos de conocimiento que existe en el aplicativo GLPI de Mesa de servicio al ciudadano para buscar casos similares, evaluando la más conveniente Si hay solución, la documenta en el aplicativo y el sistema automáticamente notificará al ciudadano y enviará la encuesta de satisfacción.	Administrador(es)de herramienta GLPI	• Respuesta Encuesta
6	Transferir y solucionar el	Si no se ha dado solución al servicio, se	Servidor público o contratista. (Primer	• Herramienta GLPI - Mesa de

	servicio	transfiere al nivel o niveles especializados o proveedor, las veces que sea necesario hasta que se dé solución Nota 1: si no hay solución se contacta al solicitante para explicarle el motivo y se cierra seleccionando la opción en estado **cerrado no resuelto. Este estado** no genera encuesta Nota 2: en caso de ser servidor público especializado o proveedor recibe notificación del servicio, determina si requiere desarrollos o procesos de investigación e identifica la causa del problema. Posteriormente, entrega la solución al responsable del segundo nivel.	nivel) Servidor público o contratista. (Segundo nivel)	Servicio
7	Realizar seguimiento al servicio	Verificar el estado de los servicios registrados mediante el seguimiento de los casos pendientes y el cumplimiento de los acuerdos de niveles de	Administrador(es) de herramienta GLPI	• Herramienta GLPI - Mesa de Servicio

		servicio establecidos, a fin de tomar las acciones pertinentes.		
8	Cerrar elservicio	El sistema cierra el servicio al identificar que se ha dado respuesta a la encuesta.	Administrador(es) de herramienta GLPI	• Herramienta GLPI- Mesa de servicio
9	Realizar control	Verificar la eficacia del servicio al ciudadano de acuerdo con el reporte deresultado de las encuestas de satisfacción, identificando los casos de insatisfacción analizándolos para determinar la causa y tomar las acciones correspondientes. Nota: con esta información se sustenta el indicador de calidad del servicio al ciudadano.	Líderes de los procesos implicados Coordinador GITde Planeación	• Informe resultado de la encuesta, publicado enla web
10	Realizar plan de mejoramiento y/o acciones de mejora	A partir del informe recibido se realiza plan de mejoramiento si es el caso, que permita ofrecer la excelencia en los servicios que ofrece la CGN.	Coordinación GITde Planeación	• PI16-FOR01_Plan de mejoramiento
11	Alineación	La totalidad de la ejecución de las actividades descritas deben ser alineadas a las Políticas del Sistema Integrado de	Coordinación GITde Planeación	Estrategia servicio al ciudadano

SERVICIO AL CIUDADANO			
PROCESO:	PLANEACIÓN INTEGRAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	**CÓDIGO:**	**VERSIÓN:**	**PÁGINA:**
12/11/2024	PI-PRC24	16	14 de 14

		Gestión Institucional (Política de la Calidad, Política Ambiental, Política de la SST, Política de la Seguridad de la Información, Políticas de Gestión y Desempeño Institucional - MIPG).		

Revisado por: Vilma Yolanda Narváez Narváez	Aprobado por: Vilma Yolanda Narváez Narváez
LIDER DEL PROCESO DE PLANEACIÓN INTEGRAL	**REPRESENTANTE DE LA DIRECCION LIDER DEL PROCESO DE PLANEACIÓN INTEGRAL**