CONTADURÍA
GENERAL DE LA NACIÓN
Cuentas Claras, Estado Transparente

Protocolo de Servicio al Ciudadano



Foto por: Presidencia de la República

PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO			
PROCESO:	PLANEACIÓN INTEGRAL		
PROCEDIMIENTO:	SERVICIO AL CIUDADANO		
FECHA DE APROBACIÓN:	**CÓDIGO:**	**VERSIÓN:**	**PÁGINA:**
17/06/2026	PI24-PRT01	03	**1** de **34**

Contenido

Contenido

PRESENTACIÓN 3
1. OBJETIVO 3
2. ALCANCE 3
3. ASPECTOS GENERALES DEL SERVICIO AL CIUDADANO 3
3.1 Atributos del buen servicio 3
3.2. Referente al lenguaje, ya sea verbal o escrito, del servidor público o colaborador ... 5
4. CANALES DE SERVICIO 8
4.1. Canal presencial 8
4.1.1. Atención presencial 8
4.1.2. Servidores con responsabilidad de atención a los grupos de valor 10
4.1.3. Atención preferencial 11
4.1.3.1. Adultos mayores y mujeres gestantes 12
4.1.3.2. Atención a niños, niñas y adolescentes 12
4.1.3.3. Personas en situación de vulnerabilidad 13
4.1.3.4. Grupos étnicos minoritarios 13
4.1.3.5. Personas en condición de discapacidad 14
4.1.3.6. Atención a personas de talla baja 14
4.1.4. Recepción 15
4.1.4.1. Registro de ingreso 15
4.1.4.2. Ingreso de visitantes – Altas Personalidades 18
4.2. Canal escrito 19
4.2.1. Atención por correspondencia 19
4.2.2. Buzón de sugerencias PQRSD 19
4.3. Canal telefónico 20

PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO			
PROCESO:	PLANEACIÓN INTEGRAL		
PROCEDIMIENTO:	SERVICIO AL CIUDADANO		
FECHA DE APROBACIÓN:	**CÓDIGO:**	**VERSIÓN:**	**PÁGINA:**
17/06/2026	PI24-PRT01	03	**2** de **34**

4.3.1. CHAT institucional (página web) 23
4.4. Canal virtual 23
4.4.1. Servicios en línea y PQRSD (página web) 24
4.4.2. Correo electrónico 25
4.4.3. Redes sociales 26
5. RETROALIMENTACIÓN FINAL CON EL CIUDADANO 27
6. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS 27
6.1. Derechos de los ciudadanos 27
6.2. Deberes de los ciudadanos 28
7. GLOSARIO 29

PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO			
PROCESO:	PLANEACIÓN INTEGRAL		
PROCEDIMIENTO:	SERVICIO AL CIUDADANO		
FECHA DE APROBACIÓN:	**CÓDIGO:**	**VERSIÓN:**	**PÁGINA:**
17/06/2026	PI24-PRT01	03	**3** de **34**

PRESENTACIÓN

La Unidad Administrativa Especial Contaduría General de la Nación (CGN), en cumplimiento de sus funciones constitucionales y legales, y alineada con las directrices del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), presenta este Protocolo de Servicio al Ciudadano. Este documento constituye una herramienta de obligatoria observancia para todos los servidores públicos y colaboradores de la entidad, orientada a garantizar un servicio con altos estándares de calidad, transparencia, inclusión y oportunidad, para consolidar la confianza legítima de los grupos de valor en el Estado.

1. OBJETIVO

Establecer las pautas operativas, de comportamiento y de comunicación que deben adoptar los servidores públicos y colaboradores de la CGN para ofrecer una atención integral, digna y eficiente a los grupos de valor, a través de los diferentes canales de servicio disponibles.

2. ALCANCE

Este protocolo aplica de manera transversal a todas las dependencias de la CGN, abarcando a la totalidad de los servidores públicos y colaboradores que tengan una interacción directa o indirecta con los grupos de valor de la entidad, en cualquiera de sus canales oficiales de atención.

3. ASPECTOS GENERALES DEL SERVICIO AL CIUDADANO

La atención en la CGN se fundamenta en atributos de valor público que ubican al ciudadano en el centro de la gestión institucional. A continuación, se detallan los principios rectores que deben guiar cada interacción:

3.1 Atributos del buen servicio

El servicio en la CGN cumple con ciertos atributos que se relacionan con la expectativa que tiene el ciudadano frente al servicio que necesita.

PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO			
PROCESO:	PLANEACIÓN INTEGRAL		
PROCEDIMIENTO:	SERVICIO AL CIUDADANO		
FECHA DE APROBACIÓN:	**CÓDIGO:**	**VERSIÓN:**	**PÁGINA:**
17/06/2026	PI24-PRT01	03	**4** de **34**

Respeto y amabilidad	Calidez en el trato y priorización de la atención al ciudadano.
Eficacia y eficiencia	Prestación orientada a la exactitud de la información, la calidad técnica y la atención oportuna
Transparencia	Mecanismo para facilitar la comunicación con un lenguaje claro, sencillo y comprensible a los grupos de valor para brindar una atención oportuna y veraz, en pro de la satisfacción de las necesidades y las expectativas.
Empatía	Actitud del servidor que percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar.
Inclusión	Tener en cuenta a todos los ciudadanos sin distingos ni discriminaciones.
Calidad	Buen servicio que va más allá de la simple respuesta a la solicitud del grupo de valor porque satisface a quien lo recibe. Esto supone comprender las expectativas de los grupos de valor, lo que a su vez exige escucharlos activamente e interpretar de forma correcta sus requerimientos.
Oportunidad	Servicio brindado en el momento adecuado y cumpliendo los términos definidos en la normatividad vigente.

3.2. Referente al lenguaje, ya sea verbal o escrito, del servidor público o colaborador

El principal elemento para comunicar un mensaje en lenguaje claro consiste en pensar en la audiencia a la que se le transmitirá.

Es importante conocer las características del receptor para identificar, entre otros aspectos, cuáles son sus intereses, necesidades, expectativas y nivel de conocimiento; así como saber qué deben hacer los grupos de valor con la información que reciban.

En línea con lo anterior, se deben tener en cuenta las siguientes pautas:

- Ser respetuoso, claro y utilizar un lenguaje sencillo; es importante evitar el uso de términos técnicos o legales, así como hacer referencia a procesos internos o numerales de políticas, memorandos, normas y otros similares.
- Mantener la cordialidad en la comunicación en todo momento y conservar las normas aceptadas de cortesía como saludar, agradecer y despedirse.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla, siempre se debe aclarar su significado.
- Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como: "Mi amor", "Corazón", etc.
- Dirigirse al ciudadano usando las formas "señor", "señora".
- Evitar respuestas cortantes del tipo "sí" o "no", ya que se pueden interpretar como frías o afanadas.

Además, es importante guiar al ciudadano en cada etapa del proceso; para esto, es necesario ofrecer mecanismos de apoyo ante las inquietudes de los ciudadanos, así como instrucciones continuas y suficientes.

3.3. Ciclo de atención

La prestación de servicios en la CGN se estructura en torno a un ciclo de atención compuesto por tres etapas secuenciales: **antes** (consideraciones previas), **durante** (consideraciones durante la prestación) y **después** (consideraciones posteriores).

Con el fin de estandarizar el servicio y asegurar el uso correcto de los protocolos en todos los canales de atención, se establecen las siguientes directrices obligatorias para cada etapa del ciclo:

3.3.1 Consideraciones previas a la prestación del servicio

Comprende las acciones de preparación, alistamiento e información orientadas a facilitar el acceso del ciudadano al portafolio institucional de la entidad:

a. Divulgar el portafolio de servicios: Publicar de manera clara y amigable el alcance de los servicios institucionales a través de la ruta oficial del portal web de la entidad: *Inicio > Atención y Servicio a la Ciudadanía > Servicios en Línea y PQRSD*.

b. Comunicar requisitos con anticipación: Informar previamente la totalidad de los documentos y requisitos necesarios para la atención, así como los trámites o procesos adicionales relacionados.

c. Visibilizar los canales de atención: Promover la disponibilidad, ubicación y horarios de los canales de servicio de manera visible y de fácil acceso, para asegurar una comunicación efectiva.

d. Articular servicios interinstitucionales: Mencionar con claridad otros servicios o entidades involucradas en caso de tratarse de trámites transversales o compartidos con otras entidades del sector público.

e. Garantizar la homogeneidad de la información: Actualizar permanentemente la información suministrada, para asegurar que sea idéntica y consistente en todos los puntos de contacto y canales de atención.

f. Asegurar la accesibilidad universal: Disponer de mecanismos que garanticen el fácil acceso a la información para todos los grupos de valor, eliminando barreras físicas, tecnológicas o de comunicación.

3.3.2. Consideraciones durante la prestación del servicio

Abarca la interacción directa con el ciudadano, espacio donde se materializa la experiencia de servicio y la gestión del requerimiento:

a. Suministrar información en tiempo real: Mantener informado al ciudadano sobre el estado de su solicitud y la etapa del trámite en la que se encuentra, a partir de la asignación de un número radicado por la plataforma ContaDoc.

b. Aplicar el principio de eficiencia administrativa: Requerir única y exclusivamente los documentos estrictamente necesarios para la atención. En línea con la Política Pública de Racionalización de Trámites, se evitará solicitar información o documentos que ya reposen en los archivos de la CGN o que hayan sido entregados previamente por el ciudadano.

3.3.3. Consideraciones posteriores a la prestación del servicio

Involucra las actividades de seguimiento, cierre, trazabilidad y evaluación de la calidad del servicio brindado:

a. Facilitar el seguimiento de solicitudes: Se asigna el número de radicado con el cual el ciudadano puede consultar de forma autónoma el estado y evolución de su requerimiento.

b. Implementar acciones de mejora continua: En línea con el numeral 5 de este protocolo, analizar los resultados de las mediciones para identificar y solucionar de fondo los factores que afecten la experiencia del usuario, ejecutando planes de mejora en la prestación del servicio.

La herramienta oficial dispuesta por la CGN para el registro, gestión, control y trazabilidad de los requerimientos ciudadanos relacionados con PQRSD es el Sistema

de Gestión Documental – Contadoc-.

3.4. Protocolo General de Atención

El flujo general de operaciones, interacciones y decisiones que rige el ciclo del servicio se consolida de forma visual en el siguiente diagrama de proceso:



4. CANALES DE SERVICIO

4.1. Canal presencial

La CGN proporciona y adapta los canales por medio de los cuales los ciudadanos pueden acceder a los servicios o información de la entidad, la cual presta un servicio oportuno y da respuesta inmediata al ciudadano.

4.1.1. Atención presencial

La atención presencial se realizará en las instalaciones de la Contaduría General de la Nación, ubicadas en la calle 26 No. 69-76 Edificio Elemento Torre 1 (Aire) – piso 15, donde los ciudadanos pueden acceder a la información de servicios, asesorías y orientaciones, lo cual facilita la comunicación e interacción más efectiva entre la CGN

y el ciudadano.

En aras de brindar una atención con calidad, el servidor o colaborador público debe tener en cuenta lo siguiente:

- **Presentación personal:** la presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor o colaborador público y a la entidad.
- **Comportamiento y orden en el puesto de trabajo:** mantener una postura profesional, íntegra y de respeto frente al ciudadano, garantizando que el espacio físico permanezca limpio, organizado y libre de elementos ajenos al servicio.
- **Expresividad en el rostro:** la expresión facial es relevante, mirar al interlocutor a los ojos demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado y cortés.
- **La voz y el lenguaje:** la modulación de la voz debe adaptarse a las diferentes situaciones, la información debe ser comprensible para el ciudadano, y la vocalización y el lenguaje deben ser claros para que el mensaje sea entendible.
- **La postura:** la postura corporal que se adopta mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa, se recomienda evitar las posturas rígidas o forzadas.
- **Puestos de trabajo:** mantener el escritorio en perfecto orden y aseo. No se deben tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos o juegos en el puesto de trabajo.

Todos los servidores públicos y colaboradores de la CGN deben estar familiarizados con la ubicación de los servidores con responsabilidad de atención a grupos de interés y conocer la ubicación de los baños públicos, la ruta de evacuación, los miembros de la brigada de emergencias y los procedimientos para atención y respuesta ante una emergencia.

4.1.2. Servidores con responsabilidad de atención a los grupos de valor

Este grupo de servidores públicos y colaboradores es el encargado de atender el primer nivel de servicio de la entidad, especialmente, deben cumplir con los siguientes protocolos:

- Saludar, agradecer y despedirse amablemente.
- Verificar que el ciudadano traiga consigo todos los documentos necesarios para realizar su gestión.
- Ofrecer información sobre la prestación del servicio: la información relacionada con el avance de la solicitud, los tiempos de espera o procesamiento y los pasos a seguir; además, permiten la construcción de expectativas claras por parte de los ciudadanos, evitando que estos se indispongan con el tiempo que toma su solicitud en ser atendida.
- Comunicar anticipadamente la totalidad de requisitos para la atención, esto evita que los ciudadanos hagan múltiples visitas al punto de contacto.
- Informar la disponibilidad de los canales y horarios de atención.
- Propender por la facilidad de acceso y relevancia de la información suministrada.
- Evaluar y monitorear los resultados de la prestación del servicio. Adicional a la medición de la satisfacción de los ciudadanos, es necesario medir y evaluar los resultados de la prestación del servicio.
- Dar información al ciudadano con base en documentos oficiales de la entidad que contengan los requisitos para los servicios, las formas de presentar la documentación y los procedimientos establecidos para ello.
- En caso de que un ciudadano no traiga alguno de los documentos solicitados para la realización de su trámite, indicarle qué falta e invitarlo a regresar cuando la documentación esté completa.

- Si existe la posibilidad de que el documento faltante sea diligenciado en el punto de servicio, ofrecerle esa opción.

- Orientar al ciudadano hacia la dependencia o área encargada de resolver la solicitud y pasar al analista de segundo nivel de ser necesario.

- Aunque toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas, es común enfrentar situaciones complejas con ciudadanos inconformes, ofuscados o con actitudes difíciles (descortés, agresivo, prepotente, quejoso, silencioso y ciudadano desinteresado), frecuentemente debido a la falta de información clara. Ante estos escenarios, se insta a los servidores públicos y colaboradores a ser amables en todo momento, se debe mantener la cordialidad, se debe utilizar un tono suave, pero firme y asertivo, saber escuchar activamente al ciudadano, tener mayor empatía, y hacer sentir al ciudadano comprendido.

4.1.3. Atención preferencial

Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas, adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja.

La atención preferencial comprende la adopción de medidas orientadas a garantizar un acceso oportuno, digno y efectivo a los servicios de la Entidad. Para ello, se deberá brindar atención prioritaria, acompañamiento durante el proceso de atención cuando se requiera, orientación clara y los apoyos necesarios para facilitar la interacción del ciudadano con la Entidad, eliminando barreras y promoviendo el ejercicio de sus derechos en condiciones de igualdad.

Para garantizar la atención prioritaria el servidor público encargado de la recepción acompañará al usuario hasta el área que requiera atención, observando los siguientes protocolos de atención:

4.1.3.1. Adultos mayores y mujeres gestantes

En desarrollo del protocolo de atención preferencial, al servidor público o colaborador en la recepción de la CGN le corresponde cumplir con las siguientes pautas:

- Orientar e identificar de manera inmediata a los adultos mayores y mujeres gestantes desde el momento en que ingresan a las instalaciones de la entidad.
- Garantizar que sean atendidos de manera preferente. Asimismo, se le situará en un espacio adecuado con una silla mientras es atendido.

4.1.3.2. Atención a niños, niñas y adolescentes

Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular. En caso de atención presencial, el servidor público o colaborador debe cumplir con las siguientes pautas:

- Autorizar, a través de correo electrónico, el ingreso del menor en la recepción del edificio.
- Registrar en la recepción de la entidad los datos del menor y del acudiente.
- Escuchar atentamente el requerimiento y dar un tratamiento reservado y confidencial a la solicitud, queja o reclamo.
- Evitar expresiones de duda o incredulidad sobre el relato del niño, niña o adolescente. En su lugar, formular preguntas asertivas que permitan comprender con claridad su necesidad.
- Llamarles por su nombre propio y abstenerse de utilizar apelativos, diminutivos o modismos (tales como “chiquito” o “mijito”, entre otros).
- Emplear un lenguaje claro, sencillo y de fácil comprensión, adaptado a la edad y etapa de desarrollo del menor. Brindar acompañamiento permanente durante la atención.

4.1.3.3. Personas en situación de vulnerabilidad

Se consideran personas en situación de vulnerabilidad a las víctimas de la violencia, a la población desplazada y a las personas en situación de pobreza extrema. En desarrollo del protocolo de servicio, al servidor público o colaborador le corresponde cumplir con las siguientes pautas:

- Priorizar su atención y brindar la orientación necesaria para facilitar el acceso a los servicios de la entidad.
- Escuchar atentamente y orientar al ciudadano de manera neutral, sin manifestar prevención, sesgos ni prevenciones hacia el interlocutor.
- Utilizar un lenguaje claro, sencillo y sin tecnicismos durante todo el proceso de atención, asegurándose de no generar falsas expectativas sobre el alcance de la gestión institucional.
- Evitar inferir o suponer aspectos que el ciudadano no haya expresado de manera explícita.
- Orientar todas las acciones, gestiones y comportamientos en la relación con las víctimas hacia la dignificación, el respeto y la centralidad de sus derechos.
- Abstenerse de emitir valoraciones o hacer conjeturas basadas en la apariencia, vestimenta o forma de hablar de las personas.

4.1.3.4. Grupos étnicos minoritarios

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas; las comunidades negras, afrocolombianas, raizales y palenqueras; y el pueblo Rom (gitano). El servidor o colaborador público debe hacer lo siguiente:

- Identifique si la persona puede comunicarse en español o si necesita de un intérprete.

- En este último caso, si la entidad no cuenta con traductor, hará uso de herramientas de IA o aplicaciones de traducción digital para comunicarse.

4.1.3.5. Personas en condición de discapacidad

En línea con el marco normativo nacional sobre inclusión y respeto a la diversidad, el servidor público o colaborador debe aplicar las siguientes pautas generales durante la atención a personas en condición de discapacidad:

- Conocer e identificar las diferentes condiciones y tipologías de discapacidad (física, auditiva, visual, cognitiva o mental, entre otras), con el fin de adecuar los canales de atención a las necesidades específicas de cada ciudadano.

- Abstenerse de infantilizar a las personas adultas con discapacidad, evitando rigurosamente el uso de tonos de voz aniñados o paternalistas, ademanes condescendientes (como tocar o consentirles la cabeza) y cualquier comportamiento que menoscabe su madurez y dignidad.

- Mirar e interactuar con el ciudadano con absoluta naturalidad y respeto, asegurando una comunicación libre de gestos incómodos, miradas de doble sentido, risas o comentarios imprudentes que puedan percibirse como discriminatorios o revictimizantes.

- Reconocer la autonomía del ciudadano cuando asista acompañado, validando directamente con la persona en condición de discapacidad si desea realizar el trámite de forma directa o si prefiere delegar la interacción en su acompañante.

- Conceder el tiempo necesario para que el ciudadano exprese sus requerimientos y necesidades, ejerciendo una escucha paciente, empática y activa, sin interrumpir ni completar sus oraciones de manera anticipada.

4.1.3.6. Atención a personas de talla baja

En caso de atención presencial a un ciudadano de talla baja, el servidor público o colaborador debe cumplir con las siguientes pautas de interacción y adecuación del servicio:

- Dirigirse e interactuar con el ciudadano de acuerdo con su edad cronológica, absteniéndose rigurosamente de asumir actitudes condescendientes o infantilizar a las personas adultas de talla baja.

4.1.4. Recepción

4.1.4.1. Registro de ingreso

- La CGN ha establecido las siguientes orientaciones para el ingreso de visitantes a la entidad teniendo en cuenta las partes interesadas, la política de Seguridad de la Información y los lineamientos establecidos por la administración del Edificio Elemento Torre 1 (Aire), donde se ubica la sede de la CGN.

- El ingreso a la CGN para visitantes, contratistas y proveedores es a partir de las 08:00 a.m., en la eventualidad de que se requiera ingresar antes de esta hora, se debe enviar un correo previo a alguno de los siguientes correos electrónicos: avalvarez@contaduria.gov.co,sgonzalez@contaduria.gov.co, kcastillo@contaduria.gov.co,abarreto@contaduria.gov.co, dehernandez@contaduria.gov.co para que desde allí envíen el correo de solicitud de ingreso a la recepción del Edificio Elemento Torre 1 (Aire).

  Particularmente, respecto al ingreso de los proveedores que van a realizar mantenimiento a las instalaciones de la CGN, deben enviar con dos días de anticipación los siguientes documentos: a) copia de la seguridad social vigente; b) copia de la cédula de ciudadanía del trabajador que será autorizado para ingresar a la CGN; c) certificación de aval o tarjeta del personal que ejecuta la actividad; d) adjuntar una copia del acta de entrega de EPP; e) copia del Análisis de Tareas Seguras (ATS); y permiso de trabajo debidamente firmado para evaluación de riesgos.

- El ciudadano que desee ingresar deberá hacer el registro en el control de visitantes del Edificio, para esto deberá hacer la respectiva fila, presentar el documento de identificación y realizar el registro.

- El personal del Edificio realizará el registro y llamará a la extensión de la persona que autoriza su ingreso.

- El visitante, una vez registrado, deberá acercarse al torniquete que se encuentra en el vestíbulo de ascensores y con el código de barras de su documento, activar el ingreso.

- Una vez pase el vestíbulo de ascensores, deberá dirigirse al piso 15 donde personal de la CGN hará el registro de visita interno.

- En el piso 15, el visitante deberá registrar a quien visita, hora de ingreso y, si trae consigo equipos electrónicos, el número de serie y marca de estos. Asimismo, deberá suministrar un contacto de emergencia.

Nota: con el diligenciamiento del formulario, autoriza a la CGN a recolectar la información personal y a usarla para casos de emergencia y para las finalidades definidas en la política de datos personales de la CGN, la cual está publicada en la página web de la entidad: https://www.contaduria.gov.co/ en el link "Política de privacidad y protección de datos personales", de conformidad con la ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.

El servidor público o colaborador deberá realizar las siguientes actividades:

- Salude al ciudadano de inmediato, de forma amable y sin esperar que la otra persona salude primero. Diga: “Buenos días” o “Buenas tardes”, “Bienvenido a la CGN ¿en qué le puedo colaborar?”. Preste atención a la respuesta que le dé el visitante para que pueda orientarlo adecuadamente.

- Diríjase al visitante con palabras respetuosas como “señor”, “señora”, “señorita” o “joven”; indague su nombre y apellido y, después del saludo, diríjase a él como señor, señora, etc. Seguido de su nombre o apellido.

- Se debe evitar el tute. El trato debe ser de usted, independientemente de la edad o el sexo.

Mantener una actitud sonriente y empática.

- Inicie la conversación con preguntas abiertas que le permitan al ciudadano explicar lo que necesita y llegar a un diálogo más fluido.

- Si a usted no le queda claro el motivo de su consulta, haga preguntas abiertas sobre el requerimiento. Puede ser de gran ayuda, ir resumiendo lo que el ciudadano dice para aclarar y confirmar la necesidad.

- Una vez el ciudadano informe lo que desea, en caso de ser necesario el ingreso, solicítele, de manera amable, que se identifique, pidiéndole un documento de identidad.

- Mírelo a la cara cuando le hable, después de que se haya identificado, entregue una ficha de visitante que deberá ser portada en un lugar visible durante el tiempo de permanencia en la entidad, luego la persona que autoriza su ingreso recibirá al visitante.

- En caso de recibir una llamada telefónica mientras atiende a un ciudadano, discúlpese con este antes de responder. Gestione la llamada de forma ágil: tome los datos de quien llama y comprométase a comunicarse de nuevo con él al finalizar la atención actual.

- Dé al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.

- El servidor o colaborador público encargado de recibir a los ciudadanos debe tener claridad respecto de la forma de atender aquellos que presenten situación de discapacidad, que sean adultos mayores o mujeres gestantes.

- Establezca el tipo de condición del ciudadano para determinar el tratamiento adecuado que debe otorgarle.

- Averigüe el servicio requerido, use los mecanismos a su alcance para entender al

ciudadano y ayudarle a expresarse, sin incurrir en interpretaciones que pueden llevar a equívocos.

- Disponga lo pertinente para dar prioridad en atención a la persona. Permanezca siempre al lado del ciudadano y, en caso de dejarlo por un corto periodo de tiempo, asegúrese de que alguno de sus compañeros(as) esté atento(a) a remplazarlo(a) durante su ausencia.

- Una vez terminada su visita, el ciudadano deberá firmar la salida y el registro de retiro de los elementos electrónicos, en caso de que los hubiera ingresado. Al despedirse, agradezca al ciudadano el haber recurrido a la CGN, manifestándole el interés por servirle en algo más.

4.1.4.2. Ingreso de visitantes – Altas Personalidades

Para el ingreso de Altas Personalidades, la entidad ha dispuesto un protocolo alterno, el cual deberá seguir en todo momento los lineamientos de seguridad del edificio y de la entidad.

El protocolo de ingreso de Altas Personalidades es el siguiente:

- La persona designada por la alta dirección se comunicará con la administración del edificio para tramitar el ingreso y comunicarle al visitante quién lo recibirá en el hall de ascensores.

- El visitante, una vez registrado deberá acercarse al torniquete que se encuentra en el hall de ascensores y, con el código de barras de su documento o con la autorización de registro, activar el ingreso.

- Una vez terminada su visita, acompañe al visitante nuevamente a la salida de la entidad.

4.2. Canal escrito

4.2.1. Atención por correspondencia

Este canal permite a los ciudadanos, 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.

La radicación de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias escritas se realiza en el grupo de Correspondencia, ubicado en la Calle 26 No 69-76. Edificio Elemento Torre 1 (Aire) piso 15, en horario de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m. jornada continua.

Los correos institucionales habilitados para recibir las solicitudes electrónicas son: contactenos@contaduria.gov.co y gestiondocumental@contaduria.gov.co

4.2.2. Buzón de sugerencias PQRSD

Está ubicado en la recepción en la Calle 26 No 69-76. Edificio Elemento Torre 1 (Aire) piso 15, en horario de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m. jornada continua.

Procedimiento para seguir el buzón de sugerencia

- Revisar diariamente la disponibilidad de formatos y bolígrafos para escribir.
- Abrir y revisar el buzón diariamente.
- Extraer los formatos diligenciados y elaborar una relación.
- Distribuir en las diferentes dependencias, según las directrices de la entidad.
- Dar una respuesta al ciudadano sobre las acciones emprendidas por la entidad debido a su comentario o sugerencia.

Para la atención por parte de los servidores con responsabilidad de la correspondencia, se recomienda:

- Tenga a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.

- Salude con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifieste con la expresión del rostro la disposición para servir al ciudadano. Puede decir: "Buenos días/tardes, ¿en qué le puedo servir?".

- Pregunte al ciudadano su nombre y apellido y úselo para dirigirse a él, anteponiendo "Señor" o "Señora".

- Reciba los documentos que el ciudadano quiere radicar, si el documento no es de competencia de la entidad, informe esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlo, recíbalo.

- Destape el sobre y verifique el contenido y los anexos.

- Cree el radicado a través del sistema de gestión documental con los datos del usuario, identificando el tipo de solicitud de conformidad con las tablas de retención documental. El número radicado le será compartido al ciudadano mediante correo electrónico para su seguimiento.

4.3. Canal telefónico

Es el centro de atención y asesoría telefónica del que dispone el ciudadano. Los colaboradores de la entidad atienden todas sus inquietudes de forma ágil y eficiente, e informan acerca de los servicios y productos que ofrece la entidad en el PBX + 57 (601) 492 64 00.

En virtud de la Política de Privacidad y Protección de Datos Personales de la Contaduría General de la Nación, el usuario del canal telefónico es informado mediante el siguiente

aviso "Bienvenido a la Contaduría General de la Nación, Cuentas Claras, Estado Transparente. Le informamos que la Contaduría General de la Nación realiza el tratamiento de datos personales conforme a su Política de Privacidad y Protección de Datos Personales, la cual puede consultarse en nuestra página web institucional www.contaduria.gov.co. Al continuar con esta llamada, se entiende que usted conoce y acepta las condiciones allí establecidas. Para apoyo técnico en gestión de entidades, marque uno (1), Boletín de Deudores Morosos del Estado, marque dos (2), Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, marque tres (3), Atención al Ciudadano, marque cuatro (4), Mesa de Servicio, marque cinco (5), Para realizar una denuncia por hechos de corrupción, marque seis (6) y para comunicarse con la operadora, marque nueve (9.)"**En aras de brindar una atención con calidad, el servidor público o colaborador debe tener en cuenta lo siguiente**:

- Atienda la llamada de manera amable y respetuosa.
- Mantenga una postura relajada y natural y proyecte el comportamiento mediante la voz.
- Asegúrese de saber usar todas las funciones del teléfono.
- Disponga de un inventario actualizado de los servicios de la entidad, la dependencia responsable, el contacto y las extensiones.
- El tono de voz: a través de la línea telefónica, el tono de voz proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir.
- El lenguaje y vocalización: preste atención a la elección de palabras, pronuncie claramente las palabras; respire tranquilamente de forma que las palabras se formen bien.
- La velocidad: hable con velocidad levemente menor a la usada en persona.
- El volumen: use un volumen de voz medio. Si vocaliza bien, el ciudadano podrá

escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.

- Conteste la llamada antes del tercer timbre.

- Salude al ciudadano diciendo: "Buenos días/tardes/noches, habla (diga su nombre), ¿con quién tengo el gusto de hablar?"; "señor/señora" "¿En qué puedo servirle? Al finalizar la atención, despídase amablemente, llamándolo por su nombre.

- Escuche atentamente, tomando nota de los puntos importantes, sin interrumpir, y espere a que el ciudadano termine de hablar antes de responder siguiendo el guion establecido.

Si debe poner la llamada en espera, siga estos pasos:

- Explique al ciudadano por qué debe poner la llamada en espera, e infórmele el tiempo aproximado que tendrá que esperar, antes de poner la llamada en espera. Luego, solicite permiso para ponerlo en espera y espere la respuesta.

- Cuando el ciudadano haya aceptado esperar, retome la llamada cada cierto tiempo y explíquele cómo va su gestión.

- Al retomar la llamada, ofrezca agradecimiento por la espera o disculparse por la demora si excedió el tiempo prometido.

Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata:

Explíquele la razón de la demora e informe la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.

4.3.1. CHAT institucional (página web)

Canal que puede ser utilizada por los ciudadanos externos e internos (servidores y colaboradores públicos). Se ingresa por la ruta www.contaduria.gov.co, > Atención y Servicio a la Ciudadanía > Chat.

- Salude a quien está conectado al chat virtual con el texto: "muy buenos días/tardes/noches, bienvenido al chat virtual de la Contaduría General de la Nación. Mi nombre es… (escriba su nombre) ¿En qué le puedo colaborar?"

- Intervenga y dé soluciones al ciudadano de una manera sencilla. En caso de necesitar consultar algo, infórmelo con el siguiente texto: "Por favor, permanezca en línea mientras consultamos su información".

- Termine sus comunicaciones con frases como "Hasta pronto", "Gracias por su tiempo" o "Tenga usted un buen día".

- En virtud de la Política de Privacidad y Protección de Datos Personales de la CGN, el usuario del canal chat institucional es informado mediante el siguiente aviso: "Conforme con la Ley de Protección de Datos, te informamos que los datos que se suministren durante el uso del CHAT serán almacenados en nuestra base de datos y serán utilizados únicamente con fines estadísticos. La CGN en ningún momento compartirá esta información con ninguna persona o entidad, salvo en aquellas circunstancias en que la Ley lo requiera. Recuerda no compartir ninguna información muy personal o claves de acceso. Política de Privacidad y Protección de Datos".

4.4. Canal virtual

En cumplimiento de la Política de Gobierno Digital, la CGN cuenta con un portal único para el ciudadano: www.contaduria.gov.co, el cual sirve de interacción entre el ciudadano y la entidad, facilita el acceso a la información pública y sirve como mecanismo para acercar y facilitar la comunicación con el ciudadano.

4.4.1. Servicios en línea y PQRSD (página web)

El sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, (PQRSD) es una herramienta que puede ser utilizada por los ciudadanos externos e internos (servidores públicos y colaboradores). Se ingresa por la ruta www.contaduria.gov.co, > Atención y Servicio a la Ciudadanía > Servicios en línea y PQRSD > Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

Las solicitudes y PQRSD se pueden realizar a través del botón "Registrar PQRSD".

4.4.1.1 Tratamiento de denuncias por posibles hechos de corrupción

Las denuncias por posibles hechos de corrupción podrán presentarse de manera identificada o anónima a través del canal dispuesto por la Entidad. Cuando el denunciante suministre información de contacto, esta será tratada bajo criterios de reserva y confidencialidad, de conformidad con la normativa vigente y los procedimientos institucionales aplicables, con el fin de proteger su identidad y prevenir posibles afectaciones derivadas de la presentación de la denuncia.

En virtud de las Políticas de Privacidad y Protección de Datos Personales de la Contaduría General de la Nación, el usuario del canal PQRSD es informado mediante aviso, previo a la radicación a efectos de que manifieste el conocimiento y aceptación de la misma. La aplicación de la política es de carácter obligatorio, para todas las personas naturales o jurídicas que hagan tratamiento a los datos personales registrados en las diferentes bases de datos de la CGN, esto con el fin de proporcionar la línea base necesaria en aras de dar cumplimiento a las obligaciones legales en materia de protección de datos personales.

De esta manera, la CGN propenderá porque los datos personales almacenados en bases de datos de su autoría y/o propiedad, no sean informados y utilizados por terceros sin contar con la previa, expresa y libre autorización del titular de la información. En consecuencia, todas sus actuaciones se regirán por los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad".

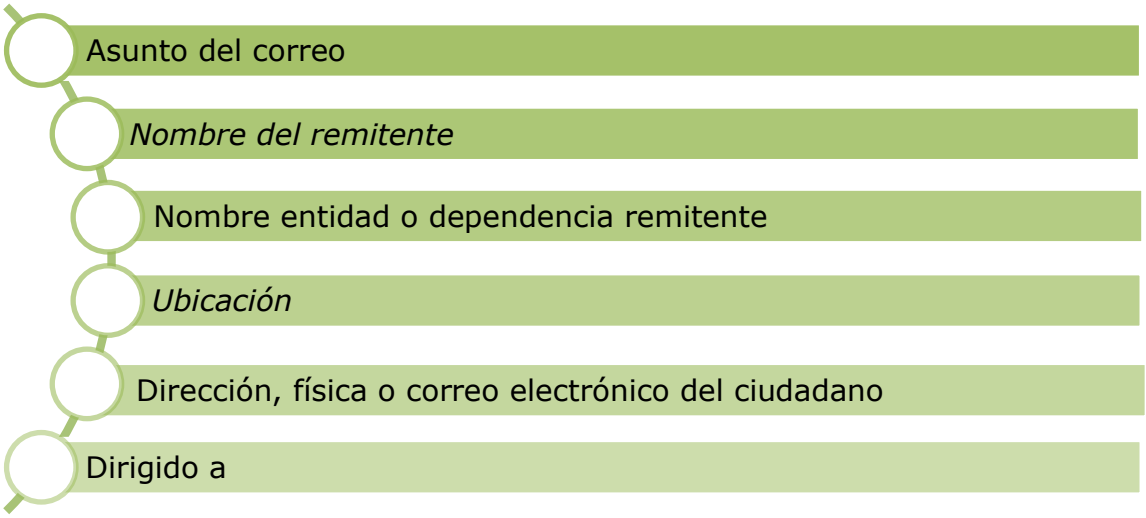
4.4.2. Correo electrónico

Los correos institucionales de la CGN para interactuar con el ciudadano son: contactenos@contaduria.gov.co, pqrd@contaduria.gov.co y notificacionjudicial@contaduria.gov.co

El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.

Para su uso, se debe seguir lo establecido por la entidad con relación al uso de plantillas y firmas.

Los correos electrónicos de ciudadanos enviados a servidores públicos y colaboradores deben ser radicados en el Sistema de Gestión Documental de la entidad, para efectos de seguimiento y control.



Al atender a un ciudadano a través del correo electrónico, haga lo siguiente:

- Responda únicamente los mensajes que llegan al correo institucional y no al correo personal de un servidor.

- Solicite al equipo de gestión documental - correspondencia la radicación del documento.

  Toda respuesta debe gestionarse mediante el sistema de gestión documental ContaDoc.

4.4.3. Redes sociales

El servicio al ciudadano a través de las redes sociales, a diferencia de los otros canales, no empieza con un evento tan específico e individual como una llamada saliente o la atención personalizada.

En la actualidad la entidad cuenta con las siguientes redes:

RED SOCIAL	
facebook	Contaduría General de la Nación
X	@Contaduria_CGN
YouTube	CGNOficial
in	Contaduría General de la Nación

5. RETROALIMENTACIÓN FINAL CON EL CIUDADANO

La evaluación del grado de satisfacción del ciudadano se realiza mediante dos instrumentos. Por una parte, anualmente se evalúa el nivel de satisfacción del ciudadano respecto a los servicios y productos de la CGN, en términos de oportunidad e idoneidad de la respuesta. Esta evaluación se realiza mediante una encuesta con preguntas específicas para cada uno de por servicios y productos con una escala de 1 a 5, siendo 5 el máximo grado de satisfacción.

Por otra parte, se realiza anualmente la encuesta institucional externa de *"Percepción, Información y Comunicación Externa"*, que incluye una pregunta que mide el grado de satisfacción de los usuarios respecto a las respuestas emitidas por la CGN a sus PQRSD. Esta medición se efectúa con una escala de 1 a 5, siendo 5 el máximo grado de satisfacción.

Las retroalimentaciones mencionadas anteriormente permiten identificar no solo las fortalezas para potenciarlas, sino las debilidades para corregirlas hacia el futuro. Asimismo, permite prestar un servicio de calidad al ciudadano en tanto que, solo a través de estas, es posible lograr el mejoramiento continuo.

6. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS

De acuerdo con el capítulo II de la Ley 1437 de 2011, los derechos y deberes de los ciudadanos en su actuación frente a la entidad en la prestación de la atención son los siguientes:

6.1. Derechos de los ciudadanos

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades verbal o por escrito o por cualquier medio idóneo y sin necesidad de apoderado.

2. Obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.

3. Presentar actuaciones por cualquier medio tecnológico electrónico disponible en la entidad.

4. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o servicio y obtener copia a su costa de los respectivos documentos.

5. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones, según los plazos establecidos para su efecto.

6. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.

7. Recibir atención especial y preferencial si se trata de personas en situación de discapacidad; niños, niñas y adolescentes; mujeres gestantes o adultos mayores; y, en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta según el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.

8. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades a los servidores públicos o colaboradores que cumplan funciones administrativas.

9. Formular alegaciones y aportar documentos y otros elementos de prueba sobre la actuación administrativa de la cual tenga interés, para que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir; así mismo, tiene derecho a ser informado sobre el resultado correspondiente.

10. Conocer la Política de privacidad y protección de datos personales.

11. Solicitar la actualización o retiro de los datos personales.

6.2. Deberes de los ciudadanos

1. Obrar conforme al principio de buena fe, abstenerse de utilizar maniobras y cumplir la Constitución Política y las leyes.

2. Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los servicios y la agilidad de respuestas.

3. Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de sus servicios, solicitudes o necesidades.

4. Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y servicios.

5. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos y colaboradores de la CGN.

6. Acatar la Constitución y las leyes.

7. GLOSARIO

Analista Primer Nivel: se denomina Primer Nivel a los servidores públicos y colaboradores (grupo de soporte) de la mesa de servicio encargados de establecer un primer contacto con el usuario interno o externo y dar una solución al requerimiento generado o escalarlo a los analistas de Segundo Nivel. Estos analistas deben realizar el seguimiento de la solución hasta su cierre.

Analista Segundo Nivel: se denomina Segundo Nivel a los servidores públicos y colaboradores (analistas) de la CGN 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 especializados de la entidad.

Atributos de servicio: son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio.

PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO			
PROCESO:	PLANEACIÓN INTEGRAL		
PROCEDIMIENTO:	SERVICIO AL CIUDADANO		
FECHA DE APROBACIÓN:	**CÓDIGO:**	**VERSIÓN:**	**PÁGINA:**
17/06/2026	PI24-PRT01	03	**30** de **34**

Calidad: es el grado en el que se cumple con los requisitos, entendiendo por requisito la "necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria" (Norma de calidad ISO 9000-9001).

Canal mensaje de texto SMS: mensaje que se envían y reciben entre dispositivos móviles (más conocidos como celulares) de forma escrita.

Canal presencial: espacio físico en el que los ciudadanos, servidores públicos y colaboradores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. Las oficinas de atención, los centros integrados de servicios y demás espacios destinados por las entidades para la atención de los ciudadanos pertenecen a este canal.

Canal telefónico: medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano por medio de las redes de telefonía fija o móvil. Mediante este canal se pueden realizar trámites y servicios, informar, orientar o asistir al ciudadano. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de la entidad, conmutadores, centros de llamadas (call centers) y centros de contacto.

Canal virtual: medio que permite la interacción entre el servidor público y el ciudadano por medios electrónicos tales como correo, página web, redes sociales o chat.

Canales de atención: son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general.

Chat: término proveniente del inglés que en español equivale a "charla", también usado como cibercharla. Es una comunicación escrita e instantánea que se da a través de Internet y usando un software entre dos o más personas, ya sea de manera pública (cualquier usuario puede tener acceso a la conversación) o privada.

PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO			
PROCESO:	PLANEACIÓN INTEGRAL		
PROCEDIMIENTO:	SERVICIO AL CIUDADANO		
FECHA DE APROBACIÓN:	**CÓDIGO:**	**VERSIÓN:**	**PÁGINA:**
17/06/2026	PI24-PRT01	03	**31** de **34**

Ciudadano: para efectos del presente protocolo, el término "ciudadano" se entiende en sentido amplio y comprende a todo aquel que accede por cualquier medio (personalmente, por escrito, telefónicamente, por vía electrónica o por interacción directa o indirecta) a los servicios de la CGN. Así mismo se define como: persona que hace parte de una sociedad, lo cual conlleva a una serie de derechos y deberes que cada uno debe cumplir y hacer cumplir.

Decidir - Resolver: es pronunciarse de fondo sobre el contenido de una queja, reclamo, sugerencia o denuncia para realizar las acciones que se deriven de tal pronunciamiento y comunicar a quien presenta la queja el resultado de esta.

Denuncia: es el mecanismo mediante el cual cualquier ciudadano da aviso o notifica en forma verbal o escrita hechos o conductas con las que se puede estar configurando un posible manejo irregular o un eventual detrimento de los bienes o fondos del Estado.

Discapacidad: es un término general que abarca las deficiencias, limitaciones de la actividad y restricciones de una persona para participar. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales (Definición de la Organización Mundial de la Salud).

Discapacidad auditiva: pérdida o disminución en la audición.

Discapacidad cognitiva: limitación significativa en el funcionamiento intelectual; es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación.

Discapacidad mental: alteración bioquímica que afecta la forma de pensar, los sentimientos, el humor, la habilidad de relacionarse con otros y el comportamiento.

Discapacidad física o motora: limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades.

Discapacidad visual: pérdida o disminución de la vista

Talla baja: trastorno del crecimiento de tipo hormonal o genético, caracterizado por una talla inferior a la media de los individuos de la misma especie y raza.

Petición: es una solicitud verbal o escrita que se presenta en forma respetuosa ante un servidor público o particular con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto.

PGD: programa de Gestión Documental.

PQRSD: peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

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

Queja: manifestación escrita o verbal mediante la cual se da a conocer a las autoridades competentes una insatisfacción, inconformidad o disgusto como resultado de un producto o servicio realizado por la CGN o por conductas irregulares de servidores públicos y colaboradores o particulares a quienes se le ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público. Es una manifestación de inconformidad que un ciudadano hace ante una entidad debido a una irregularidad administrativa, una conducta incorrecta o un hecho arbitrario que aquel atribuye a algún servidor público de la entidad con el propósito de que se corrijan o adopten las medidas pertinentes.

Recibir: es registrar o radicar las quejas reclamos y sugerencias sobre el servicio que presta la CGN presentadas personalmente por escrito telefónicamente o por vía electrónica por cualquier persona dejando constancia de la fecha y hora de presentación, nombre de quien presenta la queja o peticionario, identificación y demás datos que se consideren pertinentes para el caso.

Reclamo: manifestación escrita o verbal efectuada por los ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de una función a cargo de la CGN. Es una manifestación de inconformidad por una actuación de la entidad que perjudica al reclamante ya sea porque la considere injusta o porque estime que no está ajustada al Derecho con el objeto de que se tomen los correctivos del caso y conlleva un costo para la entidad.

Redes sociales: aplicaciones web dirigidas a comunidades de usuarios en las que se les permite intercambiar fotos, archivos, aplicaciones, mensajes de texto cortos (SMS) y otros contenidos, en línea y en tiempo real.

Requerimientos: es cualquier solicitud o petición específica de información que realiza un ciudadano a la entidad.

Servicio al ciudadano: conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un ciudadano con independencia que se trate de políticas de servicio al usuario, empresariales, del sector salud, educación o del sector público en general.

Sugerencias: propuesta que formula un ciudadano o institución para el mejoramiento de los servicios de la entidad.

Tramitar: es realizar el conjunto de acciones e interacciones que han de llevarse a cabo para dar respuesta a las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, y el curso que corresponde hasta su conclusión.