

## CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

La Contaduría General de la Nación es la entidad responsable de uniformar, centralizar y consolidar la contabilidad pública. Es autoridad en materia de emisión de conceptos y de absolver consultas relacionadas con la interpretación y aplicación de las normas contables que expide. Elabora el Balance General de la Nación para la toma de decisiones de la administración pública, acción que contribuye a la gestión de un Estado más moderno y transparente.

**Con el propósito de garantizar los derechos constitucionales de todos los ciudadanos y en concordancia con los establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso, Ley 1437 de 2011, el compromiso de quienes laboramos en esta entidad es el de prestar un servicio de excelente calidad, efectivo, eficiente, respetuoso, transparente, íntegro y participativo con el ciudadano.**

1. Lo invitamos a conocer sus Derechos: ser tratado con respeto y dignidad.
2. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades verbal o por escrito, u otro medio de comunicación que ofrezca la entidad y sin necesidad de apoderado.
3. Obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas exijan, haciendo uso de los diferentes canales de comunicación de la entidad.
4. Conocer el estado de cualquier solicitud, a menos que exista reserva legal; si no hay reserva legal, podrá obtener información de registros y archivos públicos de acuerdo con los términos dispuestos por la Constitución y las leyes, obteniendo copias de los respectivos documentos requeridos, los cuáles serán pagados por su cuenta.
5. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones, según los plazos establecidos por la ley.
6. Recibir atención especial y preferencial si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas y adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, así como personas indefensas o en estado de debilidad.
7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades a los servidores públicos y a colaboradores que cumplan funciones administrativas.

8. Formular documentos o elementos de prueba en cualquier actuación administrativa de la cual tenga interés, para que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir, así mismo, tiene derecho a ser informado sobre el resultado correspondiente.
9. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

### **Conozca sus Deberes como Ciudadano:**

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

### **Le presentamos nuestros canales de atención:**

La Contaduría General de la Nación cuenta con un equipo especializado, oficinas y canales de servicio para el ciudadano.

Los siguientes son nuestros canales de servicio al ciudadano de los cuales puede disponer para presentar sus solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre nuestro actuar.

#### **1. Canal Directo o presencial**

Atención al público de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m. en la Calle 26 No 69-76 Edificio Elemento Torre 1 (Aire) – Piso 15 , según Resolución No. 186 del 25 de mayo de 2017, recepción de correspondencia: 8:00 a. m. a 4:00 p. m. Jornada Continua.

#### **2. Canal Telefónico:**

Dirección: Calle 26# 69 - 76 | Edificio Elemento  
Torre 1 (Aire) - Piso 15  
Código Postal: 111071, Bogotá, Colombia  
[www.contaduria.gov.co](http://www.contaduria.gov.co) | [contactenos@contaduria.gov.co](mailto:contactenos@contaduria.gov.co)  
PBX: +57 (601) 492 64 00



**PBX:** 57 (601) 492 64 00 Bogotá D.C.

Directorio de las dependencias:

<https://www.contaduria.gov.co/documents/20127/38141/DIRECTORIO+DEPENDENCIAS.pdf/069768cf-a383-8d2a-cdde-a70cb5583a05>

### 3. Canal Escrito:

Calle 26 No. 69-76 Edificio Elemento Torre 1(Aire), Piso 15. Código Postal: 111071, Bogotá D.C. Colombia.

La Contaduría General de la Nación, cuenta con un buzón de quejas y reclamos en la recepción de sus instalaciones para atender las inquietudes de los ciudadanos.

### 4. Canal Electrónico:

- Dirección Electrónica: <http://www.contaduria.gov.co>
- Servicio al ciudadano: [contactenos@contaduria.gov.co](mailto:contactenos@contaduria.gov.co)
- Servicio al ciudadano: [servicioalciudadano@contaduria.gov.co](mailto:servicioalciudadano@contaduria.gov.co)
- Correo de PQRS: [pqrd@contaduria.gov.co](mailto:pqrd@contaduria.gov.co)
- Correo de Notificaciones Judiciales: [notificacionjudicial@contaduria.gov.co](mailto:notificacionjudicial@contaduria.gov.co)
- [notificacionactosadministrativos@contaduria.gov.co](mailto:notificacionactosadministrativos@contaduria.gov.co)
- Formulario de Solicitudes de PQRS: <https://orfeo.contaduria.gov.co/formularioWebSecr/>

Con el fin de identificar oportunidades de mejora, la Contaduría General de la Nación ofrece al ciudadano una encuesta para conocer el grado de satisfacción de nuestros servicios.

Su calificación es importante para mejorarlos, por lo tanto, lo invitamos a responder la siguiente encuesta:

<https://www.contaduria.gov.co/web/guest/encuesta-de-satisfaccion-de-servicio-al-ciudadano>

Elaboró: Ruth Cosmelia González Pacheco  
Revisó: Wilson Eduardo Cifuentes Martínez

Actualizado 9 de junio de 2023



SC-  
7328-1



SA-CER  
366516



OS - CER  
366518



OS-CER  
660642