



## ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Vigencia 2023

BOGOTÁ D.C.



SC-  
7328-1



SA-CER  
366516



OS - CER  
366518



OS-CER  
660642

CONTENIDO

- 1. INTRODUCCIÓN ..... 4
- 2. ASPECTOS GENERALES..... 5
  - 2.1. Objetivo General ..... 5
  - 2.2. Objetivo específico ..... 5
  - 2.3. Alcance ..... 5
- 3. MARCO NORMATIVO..... 5
- 4. CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO ..... 7
  - 4.1. Conozca sus derechos como ciudadano ..... 8
  - 4.2. Conozca sus deberes como ciudadano ..... 8
- 5. CANALES DE SERVICIO ..... 9
  - 5.1. Canales de atención de servicio al ciudadano ..... 9
    - 5.1.1. Canal Presencial..... 9
    - 5.1.2. Canal Telefónico ..... 9
    - 5.1.3. Canal Escrito..... 10
    - 5.1.4. Canal virtual..... 10
  - 5.2. Funciones Generales..... 12
    - 5.2.1. Atender a los Ciudadanos..... 12
    - 5.2.2. Orientar a los usuarios..... 13
    - 5.2.3. Recibir y analizar las sugerencias..... 13
    - 5.2.4. Recibir, responder o trasladar quejas y reclamos y solicitud de información..... 13
    - 5.2.5. Realizar encuestas de percepción y mediciones..... 13
- 6. LINEAMIENTOS GENERALES PARA LOS CANALES DE ATENCIÓN

---

.....	13
7. SERVICIOS EN LÍNEA.....	15
8. FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS.....	16
9. MEDICIÓN SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO.....	17
9.1. Estandarización de Procesos y Procedimientos.....	18
9.2. Formación de servidores públicos y contratistas en competencias para el servicio teniendo en cuenta la atención preferencial e incluyente .....	18



## ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDANO

### 1. INTRODUCCIÓN

En la Política de Servicio al Ciudadano de la 3ª dimensión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) versión 4, se establece que:

dentro 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>.

Teniendo en cuenta esto, la Contaduría General de la Nación (CGN) 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, lo cual es un compromiso expreso de la alta dirección para garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real y efectivo a la oferta de los servicios y productos que brinda la CGN a los grupos de valor o partes interesadas.

Así mismo. La CGN tiene un compromiso expreso de la alta dirección para garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real y efectivo mediante la transparencia y acceso a la información pública, integridad, participación ciudadana en la gestión pública, gobierno digital, racionalización de trámites, servicio al ciudadano y lucha contra la corrupción en tanto que constituyen el enfoque de Estado abierto desde una perspectiva sistémica, facilitan la relación del Estado con la ciudadanía a través de la apertura al diálogo, que permite la confluencia de perspectivas y opiniones para que, de forma amplia, se construyan acuerdos de cara a la implementación de soluciones a desafíos públicos y el goce efectivo de derechos ciudadanos a la oferta de los servicios y productos que brinda la CGN a los grupos de valor o partes interesadas.

garantizar que el servicio que presta a los ciudadanos

<sup>1</sup> MPGv4 – marzo de 2021 – 3.2.2.1 Política de servicio al ciudadano.





## 2. ASPECTOS GENERALES

### 2.1. Objetivo General

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

### 2.2. 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 responder a sus necesidades y expectativas.

### 2.3. Alcance

Esta estrategia compromete a todos los servidores públicos y contratistas de la CGN en la interacción con sus grupos de interés en todas las etapas del ciclo del servicio y a través de cualquiera de los canales con que cuenta la entidad.

## 3. MARCO NORMATIVO

- Artículos 2º, 7, 13, 23, 74, 123, 209, 270 de la Constitución Política de Colombia de 1991.
- Artículos 4º, 6º, 14, 15, 20 y 43 del Decreto 103 de 2015 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”.
- Artículos 32 y 34 de la Ley 489 de 1998.
- Artículos 7º, 8º, 9º, 12, 13, 14, 15, 17, 20 y 21 de la Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.
- Artículos 14 y 15 de la Ley 1755 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”.
- Artículo 34 DEBERES del Capítulo II de la Ley 734 de 2002 “Por la cual se





expide el Código Disciplinario Único”

- Artículos 29, 30, 31, 32 y 33 de la Resolución 193 de 2019 y sus modificaciones, expedida por la Contaduría General de la Nación.
- Ley 1618 de 2013 “Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad”.
- Ley 1474 del 12 de julio de 2011 Artículo 1 al 12. Dicta normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, y se aplica específicamente frente a la interpretación y alcance de las inhabilidades allí contempladas.
- Ley 1753 de 2015 “Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018, Todos por un nuevo país”.
- Ley 2052 de 2020 "por medio de la cual se establecen disposiciones, transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 1955 de 2019 “Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo, 2018-2022, ‘Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad’”
- Ley 2080 de 2021. “Por medio de la cual se reforma el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo -ley 1437 de 2011- y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción”.
- Ley 2195 de 18 de enero de 2022, Por el cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 2623 de 2009, “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.”
- Decreto 2106 de 2019 "Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública”.
- Resolución 1519 de 2020, expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 de 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”
- Resolución expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información





y las Comunicaciones No 2160 de 2020, Por la cual se expide la Guía de lineamientos de los servicios ciudadanos y digitales y la guía para vinculación y uso de estos.

- Resolución expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones No 1519 de 2020, “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 de 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos. Anexo 2 (Estándares de publicación y divulgación de información), Anexo 3 (Condiciones mínimas técnicas y de seguridad digital. Anexo 4 (Condiciones Mínimas de publicación de datos abiertos).
- Circular No 100-10-2021. Emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). Directrices para fortalecer la implementación de lenguaje claro.
- Documento CONPES 3785 de 2013, Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.
- Documento CONPES 3654 de 2010, Política de Rendición de Cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.
- Numeral 3.2.2.1 de la Política de Servicio al Ciudadano, la cual se encuentra en el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

#### 4. 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 absolución de consultas relacionadas con la interpretación y aplicación de las normas contables que expide y, es la encargada de elaborar 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 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.





#### 4.1. 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.

#### 4.2. CONOZCA SUS DEBERES COMO CIUDADANO

- Cumplir la Constitución Política y las leyes.
- Obrar de acuerdo con el principio de la buena fe, dar testimonios verídicos y entregar documentos verdaderos.
- Ejercer sus derechos con responsabilidad.
- Abstenerse de hacer solicitudes de manera reiterada para evitar que las solicitudes radicadas se conviertan en peticiones que afectan los tiempos de los servicios y la agilidad de respuesta.







- Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y servicios.
- Tratar respetuosamente a los servidores públicos y contratistas de la Contaduría General de la Nación.

## 5. CANALES DE ATENCIÓN

### 5.1. Canales de atención de servicio al ciudadano

En la actualidad, la Unidad Administrativa Especial Contaduría General de la Nación (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.

#### 5.1.1. 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.

#### 5.1.2. 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.

### 5.1.3. Canal Escrito

Este canal les permite a los usuarios, a través de comunicaciones escritas (físicas o electrónicas), solicitar servicios; y pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad. Las comunicaciones escritas se reciben en la Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento Torre 1 (Aire) Piso 15, código Postal 111071 en Bogotá, Colombia.

#### Buzón de sugerencias 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.

### 5.1.4. 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.

La Contaduría General de la Nación, dando cumplimiento a lo establecido en la Resolución 385 de 2020, expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, por medio de la cual se declaraba la emergencia sanitaria causa del coronavirus COVID-19, adoptó medidas de prevención, autoprotección y cuidado con el fin de minimizar el riesgo de contagio.

Por esta razón, mediante publicación en el banner de la web institucional,





se invitó a nuestros usuarios a utilizar los siguientes correos electrónicos como medio de contacto:

#### Subcontaduría General y de Investigación

- [Rocío Pérez Sotelo](mailto:rperez@contaduria.gov.co) (rperez@contaduria.gov.co)
- [Ana María Trujillo Nieto](mailto:atrujillo@contaduria.gov.co) (atrujillo@contaduria.gov.co)

#### Subcontaduría de Centralización de la Información

- Con el código de la entidad consulte su [analista responsable](#)
- [SIIF](mailto:cgnsiif@contaduria.gov.co) (cgnsiif@contaduria.gov.co)
- [SGPR](mailto:cgnspr@contaduria.gov.co) (cgnspr@contaduria.gov.co)

#### Subcontaduría de Consolidación de la Información

- [José Leonardo Buitrago](mailto:jbuitrago@contaduria.gov.co) (jbuitrago@contaduria.gov.co)

#### Secretaría General

- [Luz Mary Murillo Franco](mailto:lmurillo@contaduria.gov.co) (lmurillo@contaduria.gov.co)
- [Laura Carolina Bernal Correa](mailto:lcbernal@contaduria.gov.co) (lcbernal@contaduria.gov.co)
- [Wilson Alberto Restrepo Vélez](mailto:wrrestrepo@contaduria.gov.co) (wrrestrepo@contaduria.gov.co)

[Servicio al ciudadano](#)  
(servicioalciudadano@contaduria.gov.co). [Mesa de Servicio](#)  
(mesadeservicio@contaduria.gov.co).

[Gestión documental:](#) gestiondocumental@contaduria.gov.co;  
contactenos@contaduria.gov.co. [Gestión jurídica:](#)

[cgnjuridica@contaduria.gov.co](mailto:cgnjuridica@contaduria.gov.co);  
notificacionjudicial@contaduria.gov.co.

Despacho:

notificacionactosadministrativos@contaduria.gov.co.

PQRSD: [www.contaduria.gov.co](http://www.contaduria.gov.co);

contactecnos@contaduria.gov.co

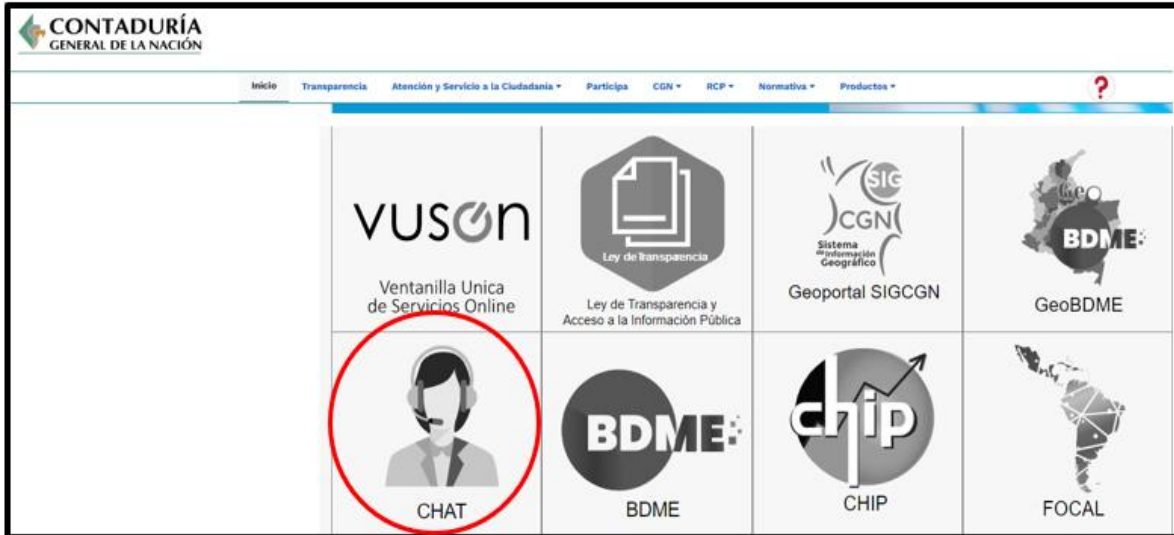
Las actividades como asesorías, acompañamientos y mesas de trabajo, entre otras, se realizaron mediante Google Meet, Facebook Live, YouTube, correo electrónico o la página web institucional





<http://www.contaduria.gov.co>

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



El horario de atención al público es de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m. en jornada continua, tal como se indica en la Resolución No. 186 de 2017 expedida por la CGN. El último día hábil de corte del reporte CGN en el sistema CHIP, el cual está establecido en el artículo 16 de la Resolución 706 de 2016 expedida por la CGN, la Mesa de Servicio funciona en horario extendido de 8:00 a. m. a 6:00 p. m. en jornada continua.

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 con nuestros servicios y productos en el siguiente enlace: <https://www.contaduria.gov.co/resultados-de-las-encuestas>

## 5.2. FUNCIONES GENERALES

El grupo de servicio al ciudadano y los canales de atención de la Contaduría General de la Nación tienen las siguientes funciones:

### 5.2.1. Atender a los Ciudadanos





Cuando presenten peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas y solicitudes de información, entre otras.

### 5.2.2. Orientar a los usuarios

Cuando requieran información de consulta, soporte técnico, funcional u operativo de los servicios que ofrece la entidad.

### 5.2.3. Recibir y analizar las sugerencias

Para mejorar el funcionamiento de los canales de atención o la calidad de los servicios que presta la entidad.

### 5.2.4. Recibir, responder o trasladar quejas y reclamos y solicitudes de información

Para garantizar que los ciudadanos puedan expresar sus solicitudes y quejas a la autoridad competente y promover la transparencia en la gestión.

### 5.2.5. Realizar encuestas de percepción y mediciones

- Para identificar las características de los usuarios, necesidades y expectativas.
- Para analizar y evaluar la satisfacción de los ciudadanos con los servicios de la entidad y
- Para retroalimentar la gestión de la entidad, mejorar los niveles de satisfacción y plantear acciones de mejora.

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





- Página web

A través del enlace  
<https://orfeo.contaduria.gov.co/formularioWebSecr/> ruta:  
<https://www.contaduria.gov.co/servicios-en-linea-y-pqrsd>

- 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, opción 3 o, si desea realizar una denuncia por hechos de corrupción, opción 4. La persona encargada diligencia la PQRSD en el formulario de Orfeo dispuesto en la página web de la entidad,

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





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

Los datos personales de los peticionarios se tratarán conforme a la Política de Privacidad y Protección de Datos Personales, la cual se encuentra en el siguiente enlace: <https://www.contaduria.gov.co/manual-y-politicas-del-sistema-integrado-de-gestion-institucional>.

¿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>.

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>

SERVICIOS EN LÍNEA – PROCESOS RESPONSABLES

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	Normalización y Culturización Contable
Emisión de conceptos y solución de consultas	
Consulta sobre normativa contable pública	

8. FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS

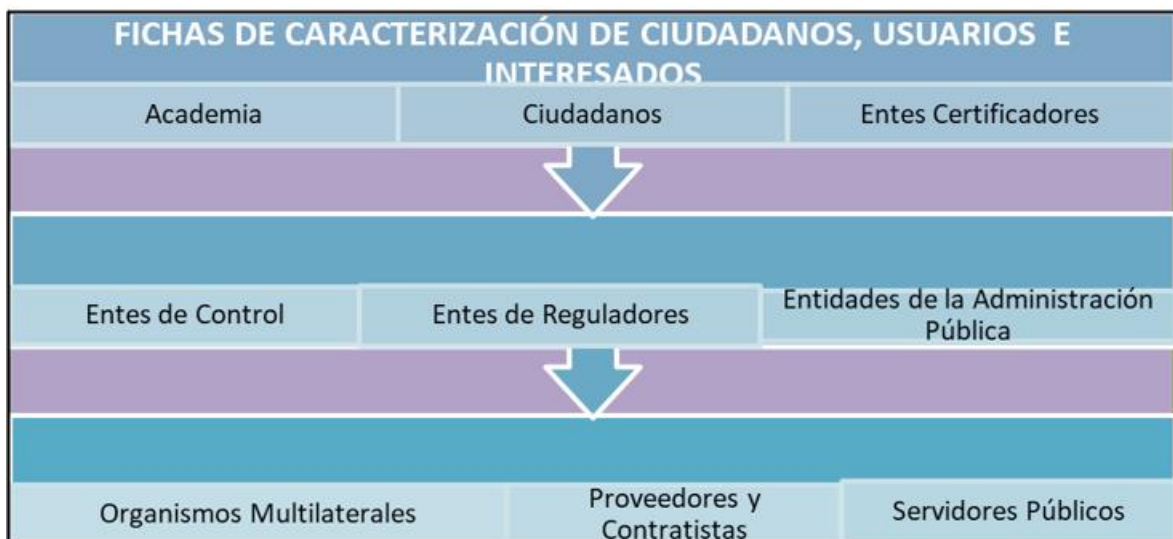
El primer paso para el adecuado diseño e implementación de una intervención estatal consiste en reconocer e identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de la población





objetivo. Este ejercicio permite ajustar la oferta institucional y presentar ofertas de servicios focalizadas para responder satisfactoriamente al mayor número de requerimientos, así como obtener retroalimentación y lograr la participación de la ciudadanía para el logro de los objetivos de las entidades y para garantizar los derechos de los ciudadanos<sup>2</sup>

La Contaduría General de la Nación cuenta con 9 (nueve) caracterizaciones para clasificar a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés, con los cuales cumple su misión institucional y cumple la Política de Servicio al Ciudadano planteada por el Gobierno nacional a través del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.



Para más información sobre este tema se puede ingresar a [www.contaduria.gov.co](http://www.contaduria.gov.co) y seguir la ruta: Atención y Servicio a la Ciudadanía > canales de atención al ciudadano > Fichas de Caracterización – Grupos de Valor.

## 9. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

Con el ánimo de generar acciones de mejoramiento en la calidad de la prestación de los servicios y productos ofrecidos por la Contaduría General

<sup>2</sup> guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés-DAFP. sep. 2022

de la Nación, se implementó la encuesta “Medición de satisfacción del cliente” mediante el Procedimiento PI-PRC15 como herramienta para evaluar la percepción de satisfacción de los ciudadanos o usuarios acerca de los servicios y productos que esta ofrece.

Los resultados de la encuesta se pueden observar en la página web de la CGN, en la ruta Atención y Servicio a la Ciudadanía > resultados de las encuestas > Satisfacción Servicios y Productos.

El servicio al ciudadano tiene gran relevancia en la CGN y debido a esto el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, mediante el artículo 29 de la Resolución 193 de 2019, creó el “Equipo de Trabajo de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas, y Servicio al Ciudadano - Partes interesadas y/o Grupos de Valor.” con el fin de facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.

El objetivo principal de este equipo es generar las directrices pertinentes para garantizar la calidad y eficiencia del servicio al ciudadano y realizar su respectivo acompañamiento y control a partir del ciclo PHVA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar).

### 9.1. ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

El servicio al ciudadano cuenta con un procedimiento documentado y formalizado en el Sistema de Gestión y Desempeño y en la herramienta Sistema Integrado de Gestión Institucional (SIGI), lo que permite estandarizar la atención ofrecida por la entidad y cumplir con los lineamientos normativos vigentes sobre el tema. De igual forma, el servicio al ciudadano cuenta con un procedimiento actualizado para Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD), y otro para Servicio al Ciudadano.

### 9.2. FORMACIÓN DE SERVIDORES PÚBLICOS Y CONTRATISTAS EN COMPETENCIAS PARA EL SERVICIO TENIENDO EN CUENTA LA ATENCIÓN PREFERENCIAL E INCLUYENTE

La CGN le apunta al análisis, reflexión e identificación de las necesidades de las poblaciones sujeto de atención diferencial para el acceso a diversos escenarios de participación, dado que la toma de decisiones en la gestión pública es un asunto de todos los grupos poblacionales, étnicos y diversos de la sociedad. Por ello la CGN, desde el enfoque de derechos y diferencial



e incluyente, se propone el compromiso de posibilitar la inclusión social activa y participativa, mediante los canales, espacios, mecanismos y medios (presenciales y virtuales) con los que cuenta la CGN, a fin de promover y facilitar la participación ciudadana de forma idónea y accesible.

Así mismo, los servidores públicos constituyen el componente más importante para la gestión y el mejoramiento del servicio al ciudadano, pues son quienes facilitan a los ciudadanos el acceso a sus derechos dando oportuna respuesta a sus solicitudes y requerimientos. A fin de lograr esto, la CGN se propone realizar jornadas de capacitación para los servidores públicos que permitan la cualificación e introducción de las competencias necesarias para el servicio.

Dentro de la formación para los servidores públicos y contratistas, en la vigencia 2020, se elaboró un programa de cualificación en atención preferencial e incluyente, el cual se llevó a cabo en la vigencia 2021, para fortalecer las capacidades del personal encargado de atender a los ciudadanos o grupos de valor. Para el año 2023 se espera volver hacer el mismo ejercicio a fin de continuar con la mejora continua en la prestación de los servicios a los grupos de valor o partes interesadas.

Cualquier ciudadano puede ejercer control social de las cuentas públicas del Estado colombiano y para ello, la Contaduría General de la Nación pone a disposición de la ciudadanía toda la información reportada por las entidades del sector público en su página web [www.contaduria.gov.co](http://www.contaduria.gov.co). En esta página las personas pueden acceder al Geoportal Sistema de Información Geográfico y al Geoportal Boletín de Deudores Morosos del Estado en donde pueden consultar el detalle de la información contable de los municipios, departamentos y cualquier otra entidad pública del Estado colombiano y así conocer cómo están las cuentas de la Nación, esto es, cuántos recursos económicos tiene el país, cuánto debe, y qué nos queda.

Elaboró: Ruth Cosmelia González Pacheco  
Revisó: Germán López Jiménez  
Aprobó: Comité Institucional de Gestión Desempeño

Noviembre 22 de 2022

