



Foto por: Freepik

# Estrategia de Servicio al Ciudadano

por: Hunter Douglas editada por la CGN

# 2026

## INDICE

|   |    |
|---|----|
| INTRODUCCIÓN.....   | 3  |
| 1. OBJETIVOS.....   | 4  |
| 1.1.    Objetivo General .....                            | 4  |
| 1.2.    Objetivos específicos .....                       | 4  |
| 2. MARCO NORMATIVO .....                                  | 5  |
| 3. DIAGNÓSTICO DEL ESTADO ACTUAL.....                     | 7  |
| 4. INCLUSIÓN .....  | 9  |
| 5. CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO.....                 | 11 |
| 5.1.    Conozca sus derechos como ciudadano .....         | 11 |
| 5.2.    Conozca sus deberes como ciudadano .....          | 12 |
| 6. CANALES DE ATENCIÓN Y LINEAMIENTOS GENERALES.....      | 13 |
| 7. SERVICIOS EN LÍNEA .....                               | 17 |
| 8. ACTIVIDADES DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LA CGN .....   | 18 |
| 9. SEGUIMIENTO DE LA ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO. | 21 |

## INTRODUCCIÓN

En la Política de Servicio al Ciudadano de la 3ª dimensión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) versión 5, se establece que:

Dentro de los fines del Estado se encuentra servir a la comunidad, razón por la cual, la implementación de la política trasciende de la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos; su cabal cumplimiento implica que las organizaciones públicas orienten su gestión a la generación de valor público y garanticen el acceso a los derechos de los ciudadanos y su grupo de valor<sup>1</sup>.

La Unidad Administrativa Especial Contaduría General de la Nación (CGN) como órgano rector de la contabilidad pública en Colombia con autoridad doctrinaria en la materia, que normaliza, centraliza y consolida la contabilidad del sector público, entiende la gestión del servicio al ciudadano, no como una tarea exclusiva de las dependencias que interactúan directamente con los ciudadanos o de quienes atienden sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas, sino como una labor integral que requiere articulación entre sus dependencias, fortaleciendo la relación del Estado con el ciudadano, generando valor público, lo cual es un compromiso expreso de la alta dirección para garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real y efectivo a la oferta de los servicios y productos que brinda la CGN a los grupos de valor o partes interesadas.

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

Esta estrategia de servicio al ciudadano se fundamenta en los valores de la entidad: honestidad, respeto, compromiso, diligencia, justicia y transparencia, pilares que guían la atención al ciudadano, asegurando un servicio de calidad que fortalece la confianza de la comunidad.

## 1. OBJETIVOS

### 1.1. Objetivo General

Desarrollar y consolidar una estrategia de servicio al ciudadano en la Contaduría General de la Nación que garantice una atención eficiente, transparente, accesible y respetuosa, fortaleciendo la confianza y satisfacción de los grupos de valor a través de canales de atención integrales y procesos optimizados.

Esta estrategia se articula de manera transversal con el Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP), mediante la promoción de la integridad en la gestión, la mitigación de riesgos de corrupción en los puntos de contacto y el fomento de la transparencia activa, asegurando que cada interacción ciudadana sea un ejercicio de rendición de cuentas permanente y cumplimiento de los más altos estándares éticos y normativos.

### 1.2. Objetivos específicos

- Propiciar el acercamiento del ciudadano a la Contaduría General de Nación a través de una atención efectiva, eficiente y de calidad, con el fin de garantizar que el servicio que presta a los ciudadanos responda a sus necesidades y expectativas.
- Optimizar los canales de atención al ciudadano para asegurar un acceso ágil, oportuno y sencillo a los servicios y la información proporcionados por la Contaduría General de la Nación.
- Establecer protocolos y procedimientos claros y eficientes que permitan mejorar la calidad en la atención de las solicitudes, peticiones, quejas, consultas y demás interacciones ciudadanas con la entidad.
- Fomentar una cultura organizacional orientada al servicio y la transparencia, promoviendo el compromiso de todos los funcionarios con los valores de honestidad, respeto, compromiso, diligencia, justicia y transparencia en cada interacción con el ciudadano.

## 2. MARCO NORMATIVO

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

| NORMA  | DESCRIPCIÓN  |
|--|--|
| <u>Constitución Política de Colombia Artículo 02</u> | Dentro de los fines esenciales del Estado se encuentra: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación. |
| <u>Decreto Ley 2150 de 1995</u>                      | Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la administración pública.   |
| <u>Ley 962 de 2005</u>                               | Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.   |
| <u>Ley 1474 de 2011</u>                              | Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.  |
| <u>Ley 1581 de 2012</u>                              | Establece principios y normas para la protección de los datos personales que las entidades públicas manejan, asegurando que la información proporcionada por los ciudadanos sea tratada de manera confidencial y responsable en los servicios de atención.   |
| <u>Ley 1712 de 2014</u>                              | Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo  |

| NORMA                                | DESCRIPCIÓN  |
|--------------------------------------|--|
|                                      | contencioso administrativo.  |
| <u>Ley 1755 de 2015</u>              | Por medio del cual la Presidencia de la República expide el decreto reglamentario único del sector Presidencia de la República, el cual abarca la implementación de políticas públicas.  |
| <u>Ley 2052 de 2020</u>              | Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones. |
| <u>Ley 2195 2022</u>                 | Por el cual se adoptan medidas en materia transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.  |
| <u>Resolución 1099 de 2017</u>       | Por la cual se establecen los procedimientos para autorización de trámites y el seguimiento a la política de racionalización de trámites   |
| <u>Resolución 225 de 2023</u>        | Por medio de la cual se reglamenta el procedimiento para la recepción y trámite de las peticiones misionales y administrativas presentadas ante la Contaduría General de la Nación y el acceso a la información pública.   |
| <u>Decreto 1499 de 2017</u>          | Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG): Impulsa la modernización de la administración pública y el fortalecimiento de los procesos de gestión y atención al ciudadano en el marco del desarrollo institucional.   |
| <u>Decreto 2106 de 2019</u>          | Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.   |
| <u>Decreto 1122 de 2024</u>          | Por el cual se reglamenta el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, modificado por el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022, en lo relacionado con los Programas de Transparencia y Ética Pública.   |
| <u>Documento CONPES 3785 de 2013</u> | Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.  |

### 3. DIAGNÓSTICO DEL ESTADO ACTUAL

Durante la vigencia 2025, la CGN obtuvo un puntaje 87 puntos frente a la Política de Servicio al Ciudadano.

Este resultado refleja un alto nivel de madurez en la implementación de la política y un fortalecimiento continuo de los mecanismos de atención, relacionamiento y servicio a la ciudadanía.

La evaluación reconoce avances importantes en la gestión del servicio, destacándose:

- Existencia y ejecución de una estrategia anual de servicio al ciudadano.
- Caracterización de usuarios, que permite comprender necesidades y expectativas.
- Medición de la percepción ciudadana y adopción de acciones de mejora basadas en los resultados.
- Dependencia responsable de la gestión de PQRS con sistema de información adecuado.
- Procedimientos documentados para los servicios.
- Consultas en línea de bases de datos relevantes como CHIP y BDME.
- Publicación de información institucional en la sección de transparencia.
- Protocolo de servicio al ciudadano, con descripción clara de los canales de atención.
- Cumplimiento de las medidas de protección de datos personales.
- Acciones en lenguaje claro, comprensible e incluyente.
- Funcionamiento adecuado del Menú de Atención y Servicios en el sitio web.
- Controles implementados para el seguimiento a la prestación del

servicio.

Las oportunidades de mejora se relacionan con la implementación de acciones para garantizar una atención accesible, contemplando las necesidades de la población con discapacidades; la disposición de mecanismos para recibir y tramitar las peticiones interpuestas en lenguas nativas o dialectos oficiales de Colombia; acciones con enfoque diferencial poblacional, de acuerdo con el contexto y las necesidades particulares de las ciudadanías, desarrollo o participación en jornadas itinerantes o alternativas de relacionamiento con las ciudadanías y acciones para documentar buenas prácticas en el servicio o relacionamiento con la ciudadanía.

En cuanto a la Estrategia de Servicio al Ciudadano 2025 se desarrollaron la totalidad de las actividades programadas obteniendo los siguientes resultados generales los cuales se encuentra detallados en el reporte de seguimiento correspondiente consolidado por el GIT de Planeación:

- Diligenciamiento del formulario de autodiagnóstico de Servicio ciudadano dispuesto por la Función Pública como insumo para la planeación de la Estrategia de relacionamiento 2026.
- Se incluyó un espacio en la página web con el fin de socializar los grupos de valor de la CGN y un espacio en intranet para socializar las Partes interesadas.
- La Estrategia de Servicio al Ciudadano se actualizó, se socializó a través del espacio de "Participa - Control Ciudadano" en la página web de la CGN y se publicó en el espacio "Atención y Servicio a la Ciudadanía" en la página web.
- Se realizaron dos audiencias públicas de Rendición de Cuentas en enero y septiembre de 2025 las cuales contaron con los siguientes participantes: Primera audiencia: Presencial 129 y 54 en redes sociales y segunda audiencia, 135 participantes.
- Se publicaron mensajes de difusión de productos y servicios de la CGN a través de los canales internos y externos de la entidad.
- Se implementó la campaña de socialización del Protocolo de servicio al ciudadano a través de varios canales internos y externos de la CGN.

- Se registraron los datos de operación de las ocho (8) OPAs de la CGN en el SUIT cuatrimestralmente.
- Se diseñó y difundió la Encuesta de satisfacción con respecto a los servicios y productos de la CGN cuyo Informe de Medición se publicó en la página web de la entidad y se difundió a través de varios canales internos y externos de la CGN.
- Sensibilización sobre los productos y servicios que cuenta la entidad mediante la publicación de piezas gráficas a través de los canales de comunicación de la CGN por parte del GIT de Planeación y las Subcontadurías General y de Investigación, Centralización de la Información y Consolidación de la Información de la entidad.
- Se brindó asistencia y apoyo técnico a entidades públicas, en promedio general, la cobertura se ubicó en 99.61%.
- Monitoreo del acceso a la información con el cual se confirma que la entidad continúa consolidando sus servicios digitales como herramientas confiables, accesibles y alineadas con las necesidades de los grupos de interés
- Las solicitudes de apoyo técnico a través de los canales de la Mesa de Servicio fueron gestionadas en un 99,24%, lo cual refleja una gestión operativa sólida y un servicio oportuno por parte de la Mesa de Servicio.
- Seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias publicando el respectivo informe en la página web.

#### 4. INCLUSIÓN

La CGN consolida su modelo de relacionamiento con la ciudadanía mediante la implementación de un enfoque integral de servicio inclusivo. Esta estrategia está diseñada para garantizar condiciones de acceso equitativas, orientadas a la eliminación de barreras estructurales. El objetivo es asegurar que todos los grupos de valor, independientemente de su ubicación geográfica, condición socioeconómica, identidad de género, pertenencia étnica o capacidades diversas, interactúen de forma efectiva con la entidad y accedan con plenitud

a la oferta institucional.

## **Promoción de la Igualdad y Eliminación de Barreras**

La entidad prioriza la ejecución de actividades que impactan directamente en la igualdad de oportunidades y la reducción de brechas de información. Para evitar que el acceso a la información contable pública se vea limitado por el entorno, se han definido las siguientes líneas de acción:

- **Accesibilidad Comunicacional:** Producción de informes en lenguaje ciudadano y diseño de piezas gráficas bajo estándares de accesibilidad universal, eliminando obstáculos cognitivos y de comunicación.
- **Transformación Digital Inclusiva:** Optimización de la Mesa de Servicio y los canales digitales para mitigar barreras tecnológicas y geográficas, permitiendo una cobertura nacional sin interrupciones.
- **Fortalecimiento Actitudinal:** Capacitación transversal del talento humano a través del Plan Institucional de Capacitación (PIC) en temas de inclusión, ética y trato digno, garantizando una atención humanizada con enfoque diferencial para las poblaciones vulnerables identificadas en la caracterización.

## **Acciones Estratégicas para la Inclusión**

En articulación con las recomendaciones técnicas y los hallazgos de la caracterización de usuarios, la CGN despliega las siguientes medidas tácticas:

**Ajustes Razonables en Canales de Atención:** Integración de herramientas de asistencia en el portal web (lectores de pantalla, comandos de voz y alto contraste) y la incorporación de servicios de interpretación en Lengua de Señas Colombiana (LSC) para garantizar la autonomía de la población con discapacidad auditiva.

**Enfoque Diferencial y Caracterización:** Implementación de una herramienta técnica que permite identificar grupos de especial protección constitucional (víctimas, comunidades étnicas, madres cabeza de familia). Esto facilita la adaptación de los servicios en términos de modo (canales), tiempo (horarios) y lugar (territorios).

Descentralización del Conocimiento: Ejecución de una agenda de capacitaciones en territorio y conversatorios regionales. Esta acción busca romper la brecha de centralización administrativa, llevando la oferta institucional directamente a zonas rurales y municipios alejados.

Protocolos de Integridad y Trato Digno: Actualización del Protocolo de Servicio al Ciudadano, estableciendo directrices de atención preferencial y trato digno que posicionan al servidor público como un facilitador del ejercicio de derechos.

Simplificación de la Interacción con el Estado: Impulso a la transformación digital mediante la simplificación de trámites en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), reduciendo costos transaccionales y tiempos de desplazamiento que impactan a ciudadanos con movilidad reducida o limitación de recursos.

Con estas acciones, la CGN reafirma su compromiso con los principios de no discriminación y equidad. La entidad no solo cumple con un requisito normativo, sino que avanza hacia una administración pública más cercana, abierta y sensible, capaz de responder a la diversidad de la sociedad colombiana y de fortalecer la confianza en la gestión del patrimonio público.

## 5. CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

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

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

### 5.1. Conozca sus derechos como ciudadano

1. 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.

## **5.2. 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.

## 6. CANALES DE ATENCIÓN Y LINEAMIENTOS GENERALES

En la actualidad, la CGN cuenta con cuatro (4) canales de atención a través de los cuales, la ciudadanía puede obtener información acerca de los productos, servicios, planes, programas, proyectos y eventos de capacitación que desarrolla la entidad y sobre otros temas de interés general.

A continuación, se presentan los canales de atención de servicio al ciudadano de los cuales dispone la CGN para presentar, solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

- **Canal Presencial**

Punto de atención donde la ciudadanía puede acceder, de manera presencial, a la información de los servicios de la Contaduría General de la Nación y radicar documentos. La entidad cuenta con una sede ubicada en la ciudad de Bogotá, en la Calle 26 No 69 – 76 Edificio Elemento Torre 1 (Aire) Piso 15, allí se encuentra la ventanilla de correspondencia donde se radican las comunicaciones. La Atención al público es de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m. en jornada continua, tal como se indica en la Resolución No. 186 de 2017 expedida por la CGN.

- **Canal Telefónico**

Centro de atención y asesoría telefónica del que dispone el ciudadano donde los asesores atienden todas las inquietudes de los ciudadanos de forma ágil, con lenguaje claro y eficiente, e informan acerca de los productos y servicios que ofrece la institución.

A través de este medio de contacto, la ciudadanía puede obtener información, asesoría y apoyo técnico sobre los servicios, productos, proyectos y eventos que desarrolla la entidad. La línea de servicio al ciudadano en Bogotá D.C es el PBX: +57 (601) 492 64 00 para atención al ciudadano opción 1, para Mesa de Servicio, opción 2, para peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, opción 3 y para denuncias por hechos de corrupción opción 4.

- **Canal Escrito**

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

- **Buzón de sugerencias PQRS**

La Contaduría General de la Nación cuenta con un buzón de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitud de información y denuncias, el cual está ubicado en la recepción de las instalaciones de la CGN las cuales se encuentran en la Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento Torre 1 (Aire) Piso 15.

- **Canal virtual**

Este canal permite al ciudadano consultar información pública ubicado en la página web <http://www.contaduria.gov.co> el cual promueven y facilitan la participación ciudadana de forma idónea y accesible, allí se encuentra ubicado el botón participa, donde el ciudadano puede ingresar y hacer parte de la construcción, solución y evaluación, de las estrategias, planes, proyectos, programas, políticas entre otros.

Así mismo, la CGN cuenta con los siguientes correos electrónicos donde el ciudadano puede solicitar alguna información adicional.

➤ Servicio al ciudadano: [servicioalciudadano@contaduria.gov.co](mailto:servicioalciudadano@contaduria.gov.co)

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

## Lineamientos generales para los canales de atención

Las acciones que se adelanten para el servicio al ciudadano, a través de los diferentes canales de atención de la CGN, deberán mantener las indicaciones que se presentan a continuación para garantizar el fácil acceso y la adecuada comunicación de los ciudadanos con la entidad.

¿Cómo se interpone una PQRSD en la Contaduría General de la Nación?

El usuario puede ingresar a través de los canales de atención previstos por la entidad para realizar su respectiva petición, queja, reclamo, sugerencia, o denuncia.

- **Página web**

A través del siguiente enlace

<https://orfeo.contaduria.gov.co/formularioWeb>  
Secr

- **Comunicación escrita**

Enviando un correo electrónico a la dirección: [pqrd@contaduria.gov.co](mailto:pqrd@contaduria.gov.co) con la información necesaria para dar respuesta y los documentos anexos si se requieren.

- **Documento físico**

Entregando el documento físico en el área de correspondencia de la entidad, ubicada en la calle 26 # 69-76 Torre 1, piso 15, allí podrá, hacer uso del buzón de sugerencias.

- **Canal directo o Presencial**

La atención al público es de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p.m. en jornada continua, en la Calle 26 No. 69- 76 Edificio Elemento, Torre 1\_ – Piso 15, tal como se indica en la Resolución 186 de 2017. La recepción de correspondencia es de 8:00 a. m. a 4:00 p. m. en jornada continua.

- **Telefónico**

PBX + 57(601)4926400, si desea realizar una denuncia por hechos de corrupción, opción 4. La persona encargada diligencia la PQRSD en el formulario de Orfeo dispuesto en la página web de la entidad,

Una vez quede radicada la PQRSD, el sistema envía correo electrónico al 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), 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/documents/20127/127443/PI24-POL01.pdf/509c0e79-e52e-eb5f-98b0-b4c2094bcef9>

### **¿Cómo hace el usuario para hacer seguimiento a una PQRSD?**

Si el peticionario requiere hacer seguimiento a su petición, puede ingresar al siguiente enlace: <http://orfeo.contaduria.gov.co/consultaWeb> y diligenciar el número de radicado que fue enviado a su correo electrónico.

Ruta: <https://www.contaduria.gov.co/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias>




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

Señor Ciudadano al diligenciar el formulario, tenga en cuenta lo siguiente:

Solo podrá consultar el estado de su solicitud conociendo el número de radicado que se genera al crear la solicitud.

**SEGUIMIENTO A SOLICITUDES Y PQRS**

Número de Radicado (sólo números) \*

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 y el ciudadano los puede consultar en el enlace: <https://www.contaduria.gov.co/servicios-en-linea-y-pqrsd>

Los siguientes servicios en línea que presta la Contaduría General de la Nación son gratuitos para los ciudadanos y los usuarios:

| SERVICIO EN LINEA  | 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) |                                  |

| SERVICIO EN LINEA  | PROCESO RESPONSABLE                    |
|--|--|
| Consulta Boletín de Deudores Morosos del Estado (BDME)             | Normalización y Culturización Contable |
| Solicitud de asignación de Código Institucional en el Sistema CHIP |  |
| Emisión de conceptos y solución de Consultas                       |  |
| Consulta de normativa contable pública                             |  |
| Capacitación presencial con esfuerzos conjuntos                    |  |

### 8. ACTIVIDADES DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LA CGN

A fin de brindar un buen servicio, aumentar la satisfacción del ciudadano y fortalecer, la imagen Institucional, la CGN realizará las siguientes actividades en la vigencia 2026:

| Componente  | Actividad   | Meta o producto   | Responsable                                  | Fecha           |
|---|---|---|--|-----------------|
| 1<br>Planeación<br>estratégica<br>de<br>servicio<br>ciudadano<br>al | Socializar los grupos de valor de la CGN a través de los diferentes canales | Piezas gráficas publicadas                                  | GIT de Planeación                            | I Trimestre     |
|   | Publicar la estrategia de servicio al ciudadano al interior de la CGN       | Estrategia de Servicio al Ciudadano actualizada y publicada | GIT de Planeación                            | I Trimestre     |
|   | Socializar la Estrategia de servicio al ciudadano al interior de la CGN     | Estrategia de Servicio al Ciudadano y socializada           | GIT de Planeación                            | I Trimestre     |
|   | Socializar los productos y servicios que cuenta la entidad                  | Piezas gráficas publicadas                                  | GIT de Planeación<br><br>Procesos misionales | Permanentemente |

| Componente  | Actividad  | Meta o producto  | Responsable           | Fecha             |
|---|--|--|-----------------------|-------------------|
|   | Fomentar la participación en los eventos de rendición de cuentas   | Listas de asistencia a los eventos de rendición de cuentas (audiencia pública)                                 | GIT de Planeación     | III Trimestre     |
|   | Diligenciar el formulario de autodiagnóstico de Servicio ciudadano dispuesto por la Función Pública como insumo para la planeación de la Estrategia de relacionamiento 2027. | Autodiagnóstico de Servicio ciudadano diligenciado.  | GIT de Planeación     | IV Trimestre      |
| 2<br>Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano | Incluir y desarrollar temáticas relacionadas con servicio al ciudadano en el Programa institucional de Capacitación - PIC  | Programas o formación en materia de servicio al ciudadano desarrolladas en el PIC                              | GIT de Talento Humano | II a IV Trimestre |
|   | Incluir y desarrollar temas sobre servicio al ciudadano en las jornadas de inducción y reinducción   | Presentación de los temas sobre servicio al ciudadano desarrollados en el Programa de inducción o reinducción. | GIT de Talento Humano | I Cuatrimestre    |
|   | Difundir y fortalecer la cultura en torno al Código de Integridad. Identificar el nivel de apropiación del código de integridad en la CGN.                                   | Test de percepción de integridad 2026  | GIT de Talento Humano | II Trimestre      |
|   | Actualización y difusión del protocolo de servicio al ciudadano.   | Publicación del protocolo de servicio al ciudadano actualizado   | GIT de Planeación     | II Trimestre      |

| Componente   | Actividad  | Meta o producto   | Responsable                                       | Fecha             |
|--|--|---|---|-------------------|
| 3<br>Oferta<br>Institucional   | Seguimiento a las peticiones, quejas reclamos, sugerencias y denuncias   | Informes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias publicado en la página web.                                   | Secretaría General                                | Trimestralmente   |
|  | Con el fin de mejorar el funcionamiento de los canales de atención se realizará monitoreo del acceso a la información disponible en la página web institucional. | Informe acceso a la información página web.   | GIT de apoyo Informático                          | Trimestralmente   |
|  | Brindar asistencia y apoyo técnico a entidades de la administración pública.   | Soportes de la asistencia o apoyo técnico.  | Subcontaduría de Centralización de la Información | Trimestralmente   |
|  | Brindar apoyo técnico de TI a través de la Mesa de servicio.   | Soportes de apoyo técnico.  | GIT de apoyo Informático                          | Trimestralmente   |
|  | Actualizar las estadísticas de los servicios en línea de la CGN  | Registro en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT de las estadísticas de los servicios en línea actualizadas       | GIT de Planeación<br><br>Procesos Misionales      | Cuatrimstralmente |
| 4<br>Evaluación de gestión del servicio y medición de la experiencia | Aplicación de la encuesta medición satisfacción del ciudadano  | Informe de la encuesta de satisfacción del ciudadano con acciones de mejora definidas con base en el análisis de los resultados | GIT de Planeación                                 | III Trimestre     |

## 9. SEGUIMIENTO DE LA ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO

El seguimiento de la Estrategia de Participación Ciudadana de la Contaduría General de la Nación (CGN) se basa en un proceso de monitoreo periódico que asegura la incidencia activa de la ciudadanía y los grupos de interés en el ciclo de gestión pública.

De acuerdo con la Resolución 193 de 2019, este seguimiento se integra al Sistema de Gestión y Desempeño de la entidad. El GIT de Planeación es responsable de coordinar la recolección de evidencias y del reporte de avances de las acciones institucionales programadas. Por su parte, el GIT de Control Interno realiza evaluaciones independientes para verificar el cumplimiento de los objetivos establecidos en la estrategia de participación.

### **Reporte de Avances Semestrales:**

Todas las dependencias responsables (Subcontadurías, Secretaría General y GITs) deberán reportar el avance y cumplimiento de sus metas/productos en los periodos establecidos (I y II semestre), proporcionando el soporte y las evidencias necesarias para facilitar su verificación.

Diciembre 2025