

PROCESO DE COMUNICACIÓN PÚBLICA
ENCUESTA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EXTERNA
AÑO 2018

Nombre del Indicador

Percepción Información y Comunicación Externa

Objetivo del indicador

Medir la percepción de la ciudadanía y demás partes interesadas sobre el grado en el que la información y comunicación externa de la Contaduría General de la Nación -CGN- cumple con lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG-.

Fórmula del Indicador

Promedio obtenido en la calificación cuantitativa / valor máximo de calificación * 100.

Meta

100%

Fuente de datos: Encuesta de percepción

Fecha de inicio: 14 de noviembre de 2018

Fecha de terminación: 30 de noviembre de 2018

Resultado de la medición 2018: 78%

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Dirección: calle 95 N° 15 - 56

Código Postal: 110221, Bogotá Colombia

www.contaduria.gov.co | contactenos@contaduria.gov.co

PBX: (+57 1) 492 64 00



SA-CER 366516 OS-CER 366518 SC 7328-1

Metodología

La encuesta se aplicó mediante un correo electrónico masivo remitido a todas las direcciones suministradas por las 3818 entidades contables públicas registradas en el CHIP, en el periodo de aplicación de la misma. De igual modo, se hizo uso de los correos electrónicos relacionados en las bases de datos elaboradas por la CGN para mantener comunicación con las partes interesadas.

Adicionalmente, la encuesta se publicó en www.contaduria.gov.co y se promovió a través de las redes sociales de la entidad. En estos mismos canales y a través de un correo masivo, se divulgó el video grabado por el Contador General de la Nación para explicar la importancia de la participación de la ciudadanía y demás partes interesadas en la medición referida en el presente informe. En total se recibieron 386 encuestas diligenciadas.

Como resultado de lo anterior, se obtuvo respuesta a la encuesta en las siguientes categorías:

Categoría (Seleccionada por las personas que respondieron la encuesta)	N° de respuestas
Entidad contable pública	338
Gremios de contadores	5
Comunidad académica	8
Organismos de control	4
Organismos multilaterales	0
Medios de comunicación	5
Proveedores	2
Usuario estratégico	3
Ciudadanía	3
*Otro	18

*¿Cuál?

1. Empresa de servicios públicos
2. Contabilidad entidad de economía mixta
3. Servicios públicos
4. Hospital
5. Entidad pública
6. Instituto Municipal de Transporte y Tránsito de Corozal - Entidad pública
7. Independiente
8. Empresa de Aseo SUPÍA S.A. E.S.P. EMDAS
9. Organismo normalizador
10. Alcaldía municipal
11. ESE Hospital Municipal SAN ANTONIO AGRADO

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

- 12. Industrial y comercial del Estado
- 13. Economía mixta
- 14. Entidad pública
- 15. Ente territorial descentralizado
- 16. Fondo parafiscal
- 17. Empresa industrial y comercial del Estado
- 18. Empresa de servicios públicos



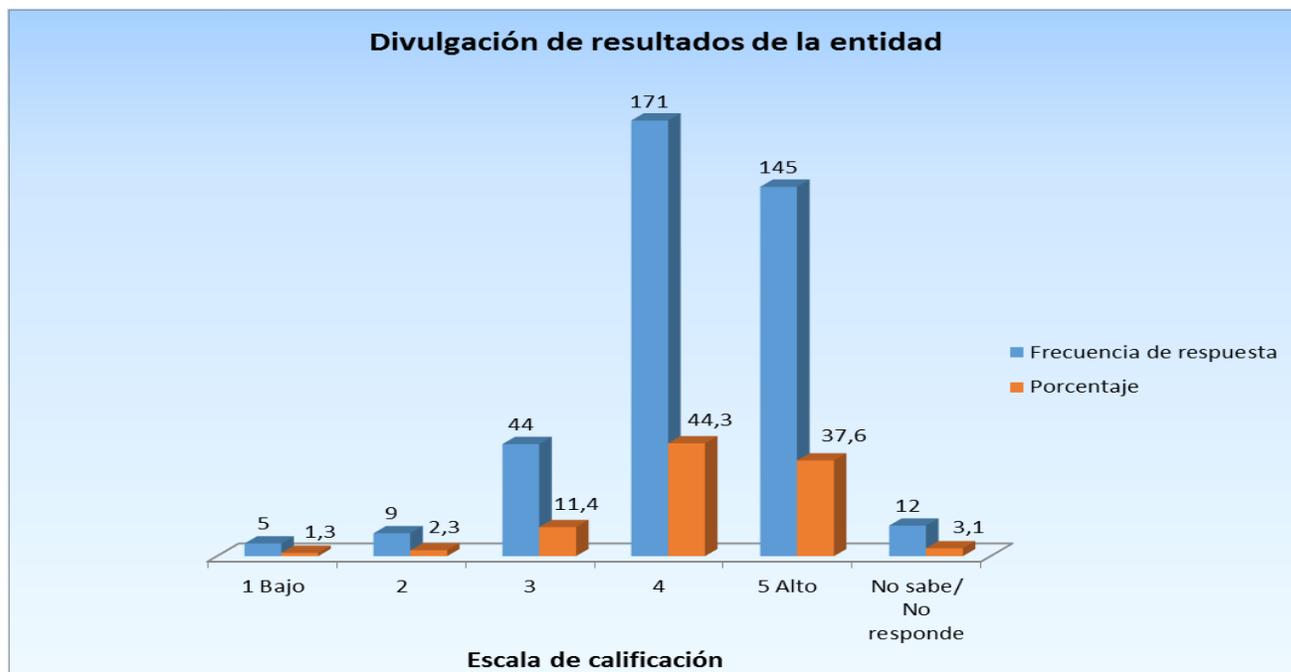
“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Dirección: calle 95 N° 15 - 56
 Código Postal: 110221, Bogotá Colombia
www.contaduria.gov.co | contactenos@contaduria.gov.co
 PBX: (+57 1) 492 64 00



SA-CER 366516 OS-CER 366518 SC 7328-1

1) Califique la suficiencia de la información difundida por la CGN sobre los siguientes aspectos:



En 145 de las 386 respuestas recibidas, equivalente al 37,6%, se obtuvo la calificación esperada (5/5) para el aspecto suficiencia de la información difundida por la CGN sobre divulgación de resultados de la entidad. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2017 (34,5%), se evidencia una **mejora** de 4 puntos.

Por otra parte, para este ítem el mayor número de respuestas (171 de 386) se obtuvo en la calificación 4/5, igual que en la medición anterior. Para esta categoría de calificación el porcentaje en el año 2017 fue del 44,5% y en el 2018 se ubicó en el 44,3%.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

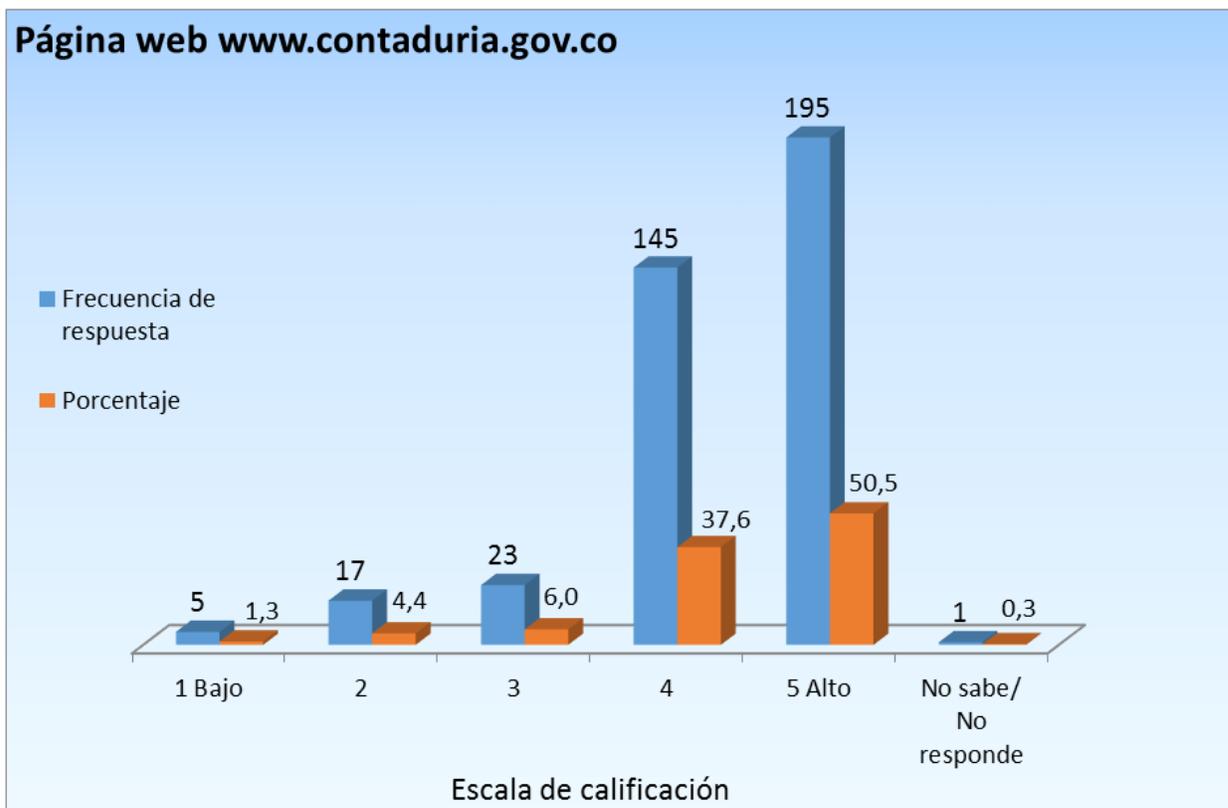


En 114 de las 386 respuestas recibidas, equivalente al 29,5%, se obtuvo la calificación esperada (5/5) para el aspecto mejoras mostradas en la gestión administrativa de la entidad. Tanto en 2017 como en 2018 el porcentaje correspondiente a la frecuencia de respuesta en esta categoría de calificación fue del 29%.

Por otra parte, para este ítem el mayor número de respuestas (191 de 386) se obtuvo en la calificación 4/5, igual que en la medición anterior. No obstante, hubo un incremento de 5 puntos porque para esta categoría de calificación el porcentaje en el año 2017 fue del 43,7% mientras que en el 2018 se ubicó en el 49,5%.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

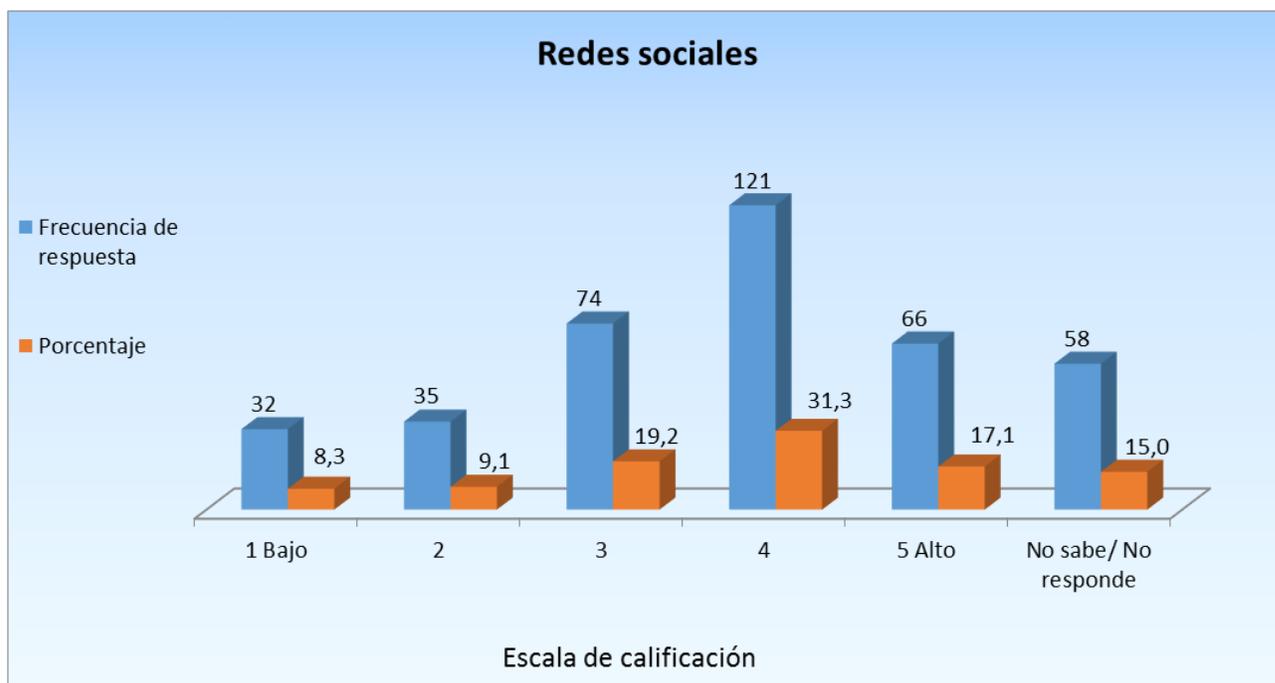
2) Califique el grado de efectividad de los siguientes medios de comunicación para mantenerse informado sobre lo que la CGN planea y ejecuta:



En 195 de las 386 respuestas recibidas, equivalente al 50,5%, se obtuvo la calificación esperada (5/5) para el grado de efectividad de la página web www.contaduria.gov.co para mantenerse informado sobre lo que la CGN planea y ejecuta. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2017 (53,8%) se evidencia una **desmejora** de 4 puntos.

Por otra parte, para este ítem el mayor número de respuestas (195 de 386) también se obtuvo en la calificación 5/5, igual que en la medición anterior. No obstante, hubo una disminución de 4 puntos porque para esta categoría de calificación el porcentaje en el año 2017 fue del 53,8% mientras que en el 2018 se ubicó en el 50,5%.

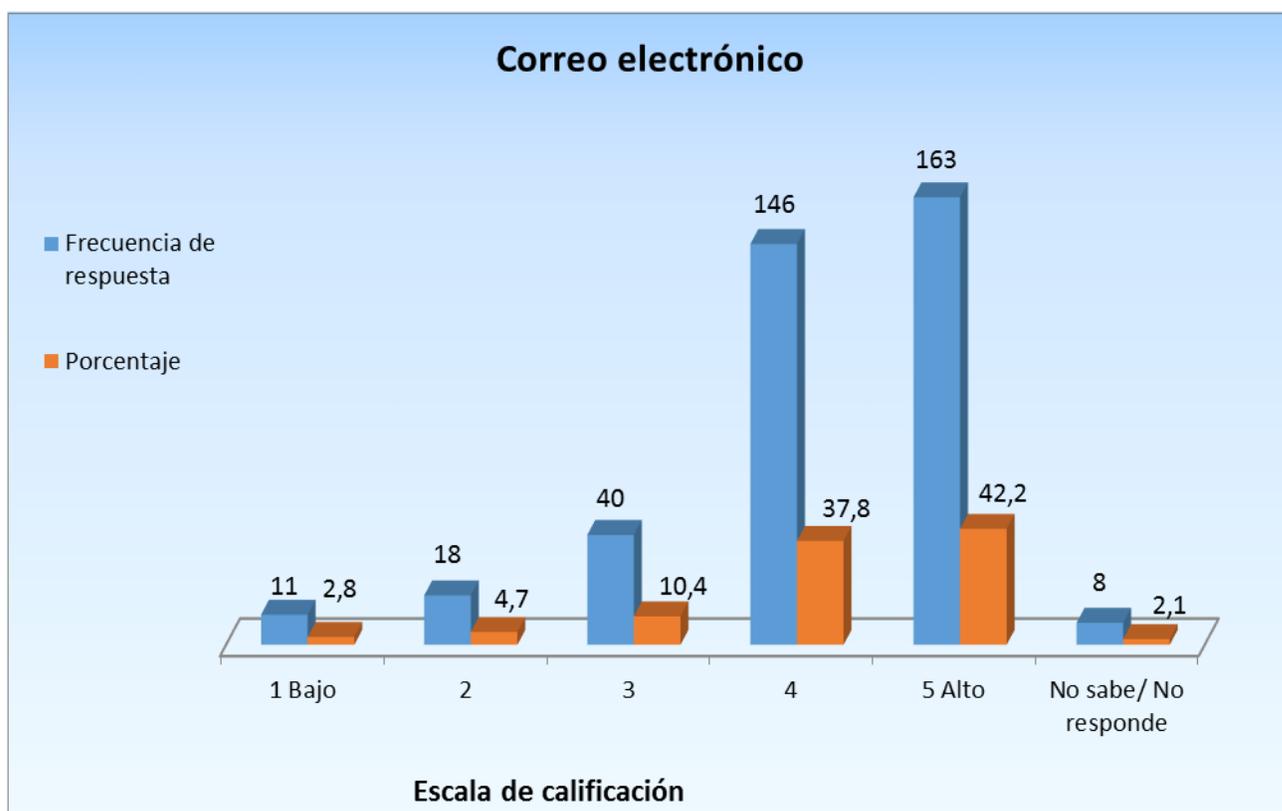
“Cuentas Claras, Estado Transparente”



En 66 de las 386 respuestas recibidas, equivalente al 17,1%, se obtuvo la calificación esperada (5/5) para el grado de efectividad de las redes sociales para mantenerse informado sobre lo que la CGN planea y ejecuta. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2017 (18,3%), se evidencia una **desmejora** de 1 punto.

Por otra parte, para este ítem el mayor número de respuestas (121 de 386) se obtuvo en la calificación 4/5, igual que en la medición anterior. No obstante, hubo un aumento de 5 puntos porque para esta categoría de calificación el porcentaje en el año 2017 fue del 25,8% mientras que en el año 2018 se ubicó en el 31,3%.

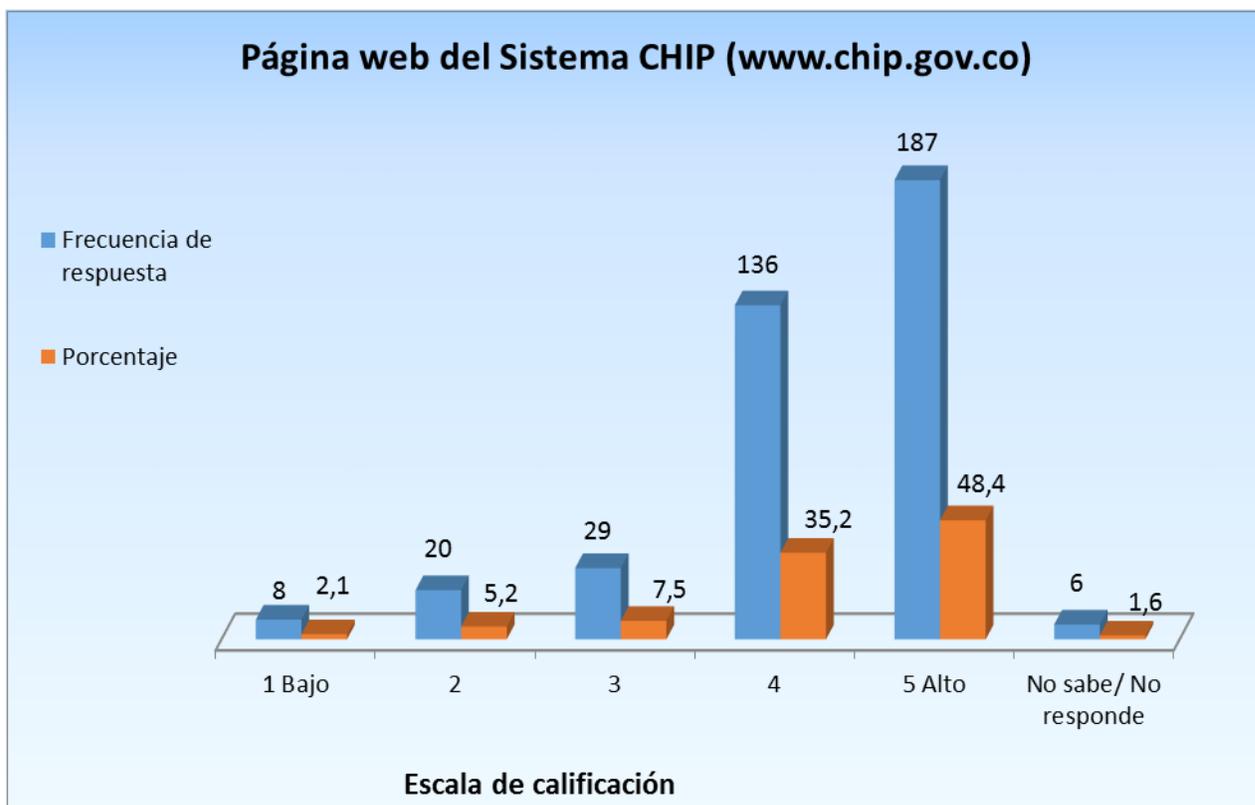
“Cuentas Claras, Estado Transparente”



En 163 de las 386 respuestas recibidas, equivalente al 42,2%, se obtuvo la calificación esperada (5/5) para el grado de efectividad del correo electrónico para mantenerse informado sobre lo que la CGN planea y ejecuta. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2017 (42,9%), se evidencia una **desmejora** de 1 punto.

Por otra parte, para este ítem el mayor número de respuestas (163 de 386) se obtuvo en la calificación 5/5, igual que en la medición anterior. No obstante, hubo una disminución de 1 punto porque para esta categoría de calificación el porcentaje en el año 2017 fue del 42,9% mientras que en el 2018 se ubicó en el 42,2%.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”



En 187 de las 386 respuestas recibidas, equivalente al 48,4%, se obtuvo la calificación esperada (5/5) para el grado de efectividad de la página web del Sistema CHIP www.chip.gov.co para mantenerse informado sobre lo que la CGN planea y ejecuta. El mayor número de respuestas se ubicó en esta misma categoría de respuesta (este ítem no se midió en el 2017).

Resumen efectividad de los medios de comunicación para informar sobre lo que la CGN planea y ejecuta (con base en la calificación esperada 5/5)

2017

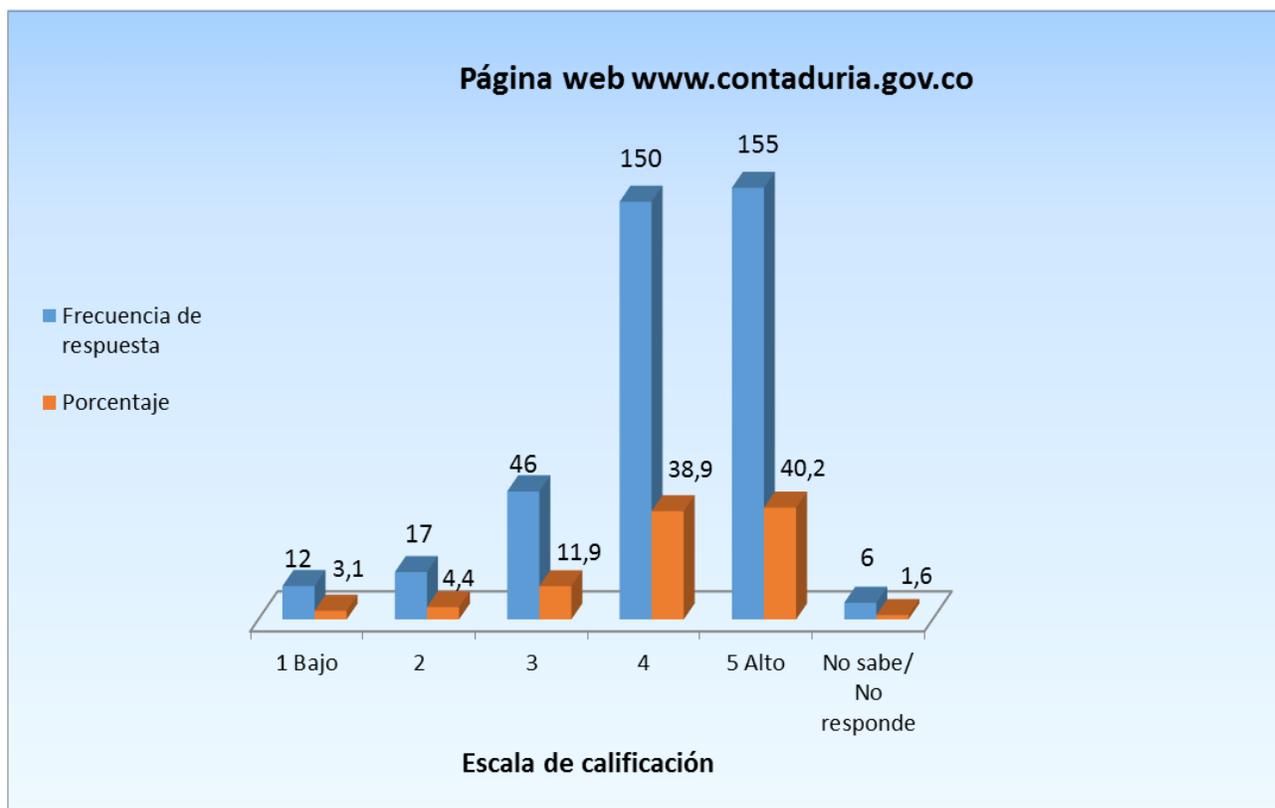
- 1) 54% página web
- 2) 43% correo electrónico
- 3) 18% redes sociales

2018

- 1) 50% página web www.contaduria.gov.co
- 2) 48% página web del Sistema CHIP www.chip.gov.co
- 3) 42% correo electrónico
- 4) 17% redes sociales

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

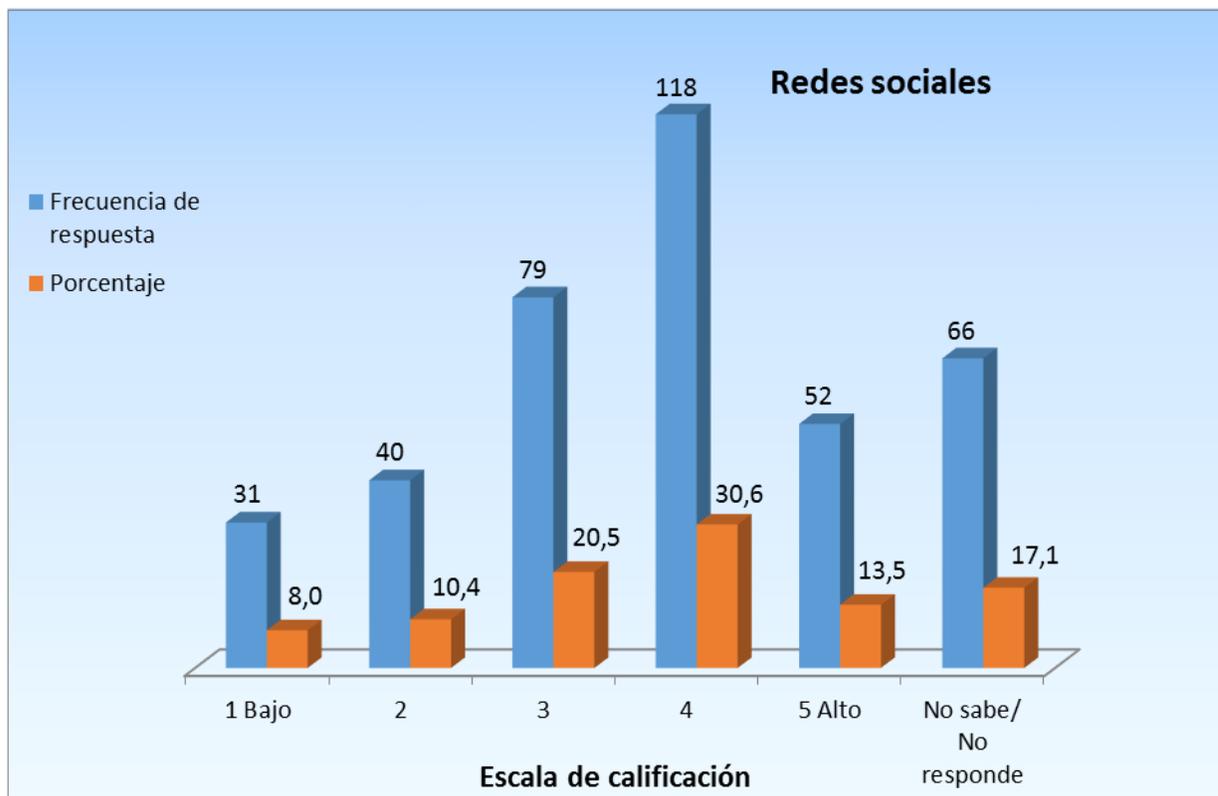
3) Califique el grado de efectividad de los siguientes medios de comunicación para interactuar con la CGN:



En 155 de las 386 respuestas recibidas, equivalente al 40,2%, se obtuvo la calificación esperada (5/5) para el grado de efectividad de la página web www.contaduria.gov.co para interactuar con la CGN. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2017 (45,3%), se evidencia una **desmejora** de 5 puntos.

Por otra parte, para este ítem el mayor número de respuestas (155 de 386) también se obtuvo en la calificación 5/5, igual que en la medición anterior. No obstante, hubo una disminución de 5 puntos porque para esta categoría de calificación el porcentaje en el año 2017 fue del 45,3% mientras que en el año 2018 se ubicó en el 40,2%.

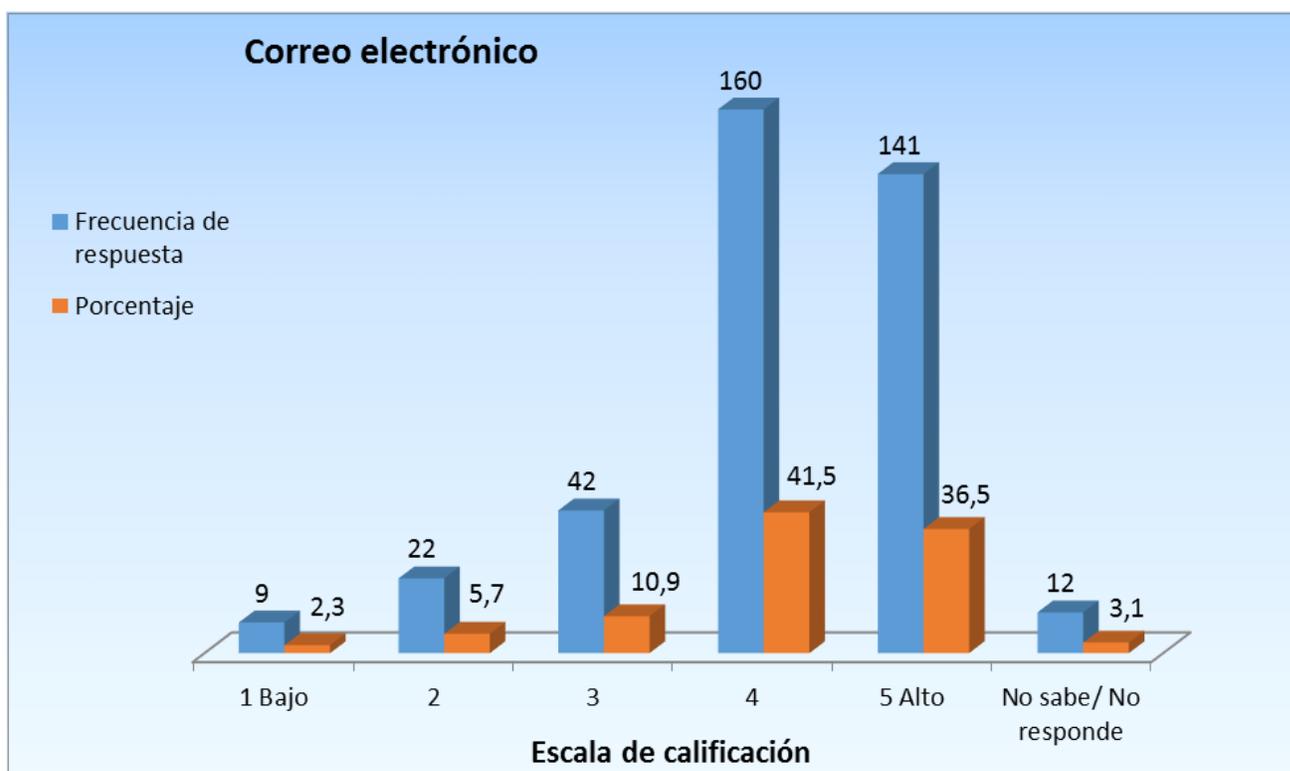
“Cuentas Claras, Estado Transparente”



En 52 de las 386 respuestas recibidas, equivalente al 13,5%, se obtuvo la calificación esperada (5/5) para el grado de efectividad de las redes sociales para interactuar con la CGN. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2017 (16,7%), se evidencia una **desmejora** de 4 puntos.

Por otra parte, para este ítem el mayor número de respuestas (118 de 386) se obtuvo en la calificación 4/5, igual que en la medición anterior. No obstante, hubo un aumento de 7 puntos porque para esta categoría de calificación el porcentaje en el año 2017 fue del 24,5% mientras que en el año 2018 se ubicó en el 30,6%.

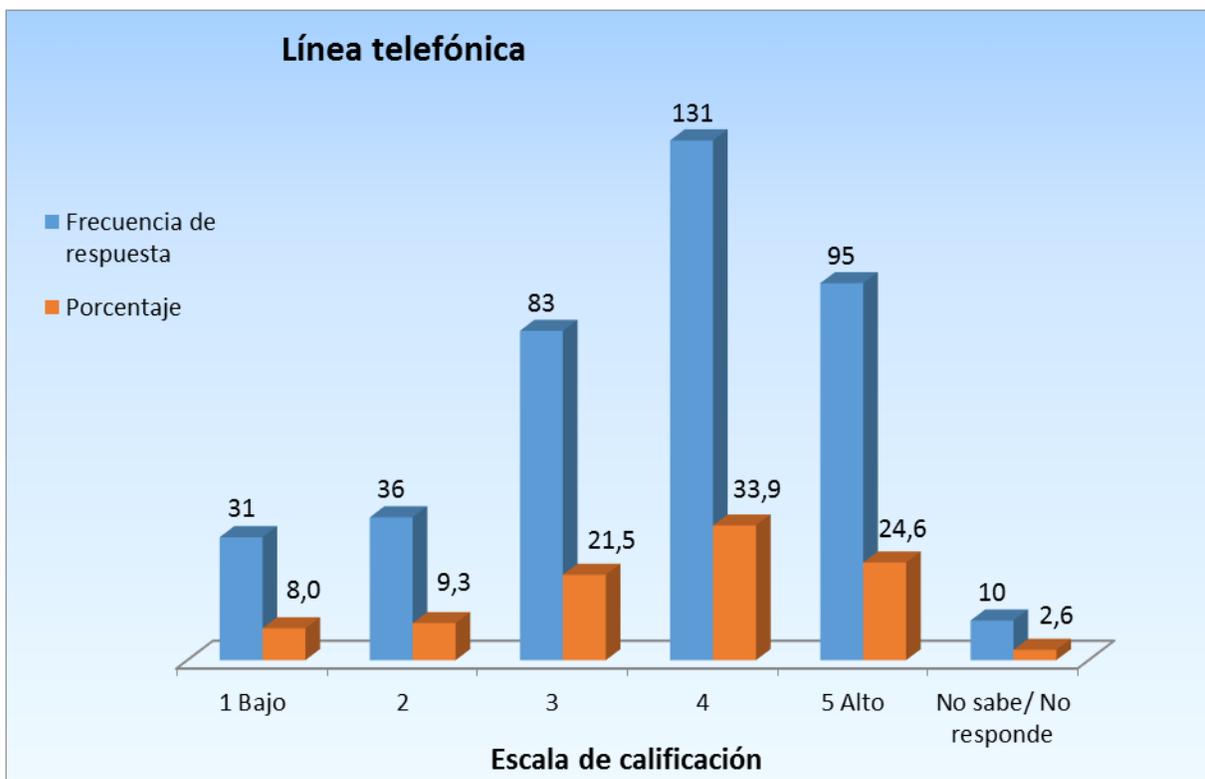
“Cuentas Claras, Estado Transparente”



En 141 de las 386 respuestas recibidas, equivalente al 36,5%, se obtuvo la calificación esperada (5/5) para el grado de efectividad del correo electrónico para interactuar con la CGN. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2017 (38,5%), se evidencia una **desmejora** de 2 puntos.

Por otra parte, para este ítem el mayor número de respuestas (160 de 386) se obtuvo en la calificación 4/5. Se observa una **variación negativa en el resultado** debido a que en el 2017 el mayor número de respuestas se obtuvo en la escala de calificación 5/5, mientras que en el año 2018 la frecuencia de respuesta más alta se ubicó en la escala 4/5.

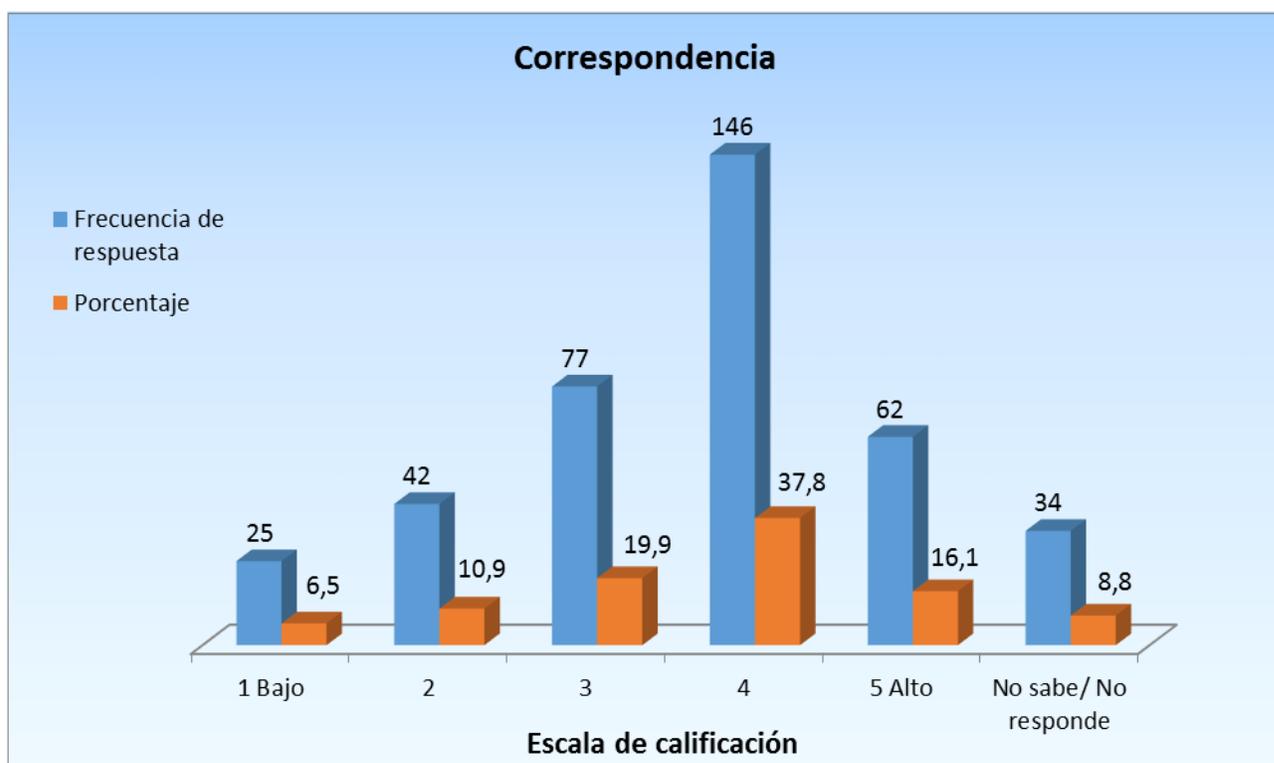
“Cuentas Claras, Estado Transparente”



En 95 de las 386 respuestas recibidas, equivalente al 24,6%, se obtuvo la calificación esperada (5/5) para el grado de efectividad de la línea telefónica para interactuar con la CGN. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2017 (26,4%), se evidencia una **desmejora** de 1 punto.

Por otra parte, para este ítem el mayor número de respuestas (131 de 386) se obtuvo en la calificación 4/5, igual que en la medición anterior. No obstante, hubo un aumento de 3 puntos porque para esta categoría de calificación el porcentaje en el año 2017 fue del 31,1% mientras que en el año 2018 se ubicó en el 33,9%.

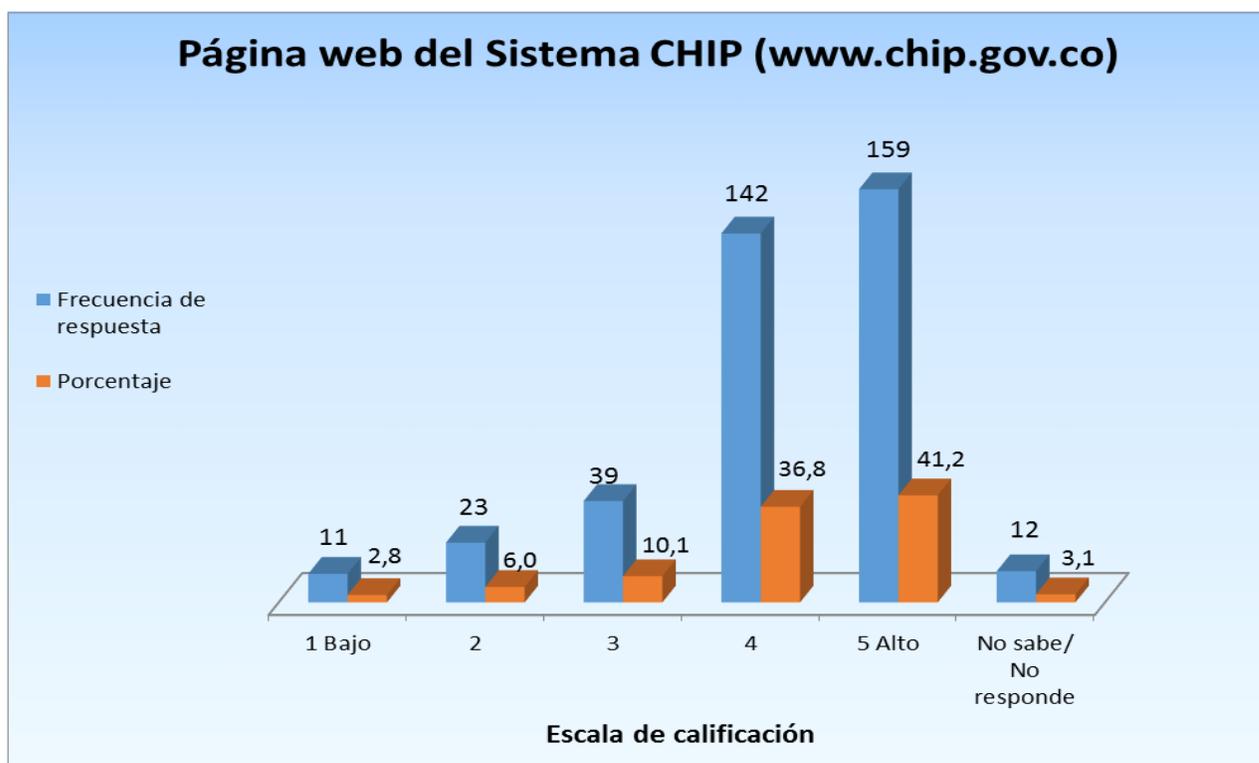
“Cuentas Claras, Estado Transparente”



En 62 de las 386 respuestas recibidas, equivalente al 16,1%, se obtuvo la calificación esperada (5/5) para el grado de efectividad de la correspondencia para interactuar con la CGN. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2017 (19,9%), se evidencia una **desmejora** de 4 puntos.

Por otra parte, para este ítem el mayor número de respuestas (146 de 386) se obtuvo en la calificación 4/5, igual que en la medición anterior. No obstante, hubo un aumento de 9 puntos porque para esta categoría de calificación el porcentaje en el año 2017 fue del 29,4% mientras que en el año 2018 se ubicó en el 37,8%.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”



En 159 de las 386 respuestas recibidas, equivalente al 41,2%, se obtuvo la calificación esperada (5/5) para el grado de efectividad de la página web del Sistema CHIP www.chip.gov.co para interactuar con la CGN. El mayor número de respuestas se ubicó en esta misma categoría de respuesta (este ítem no se midió en el 2017).

Resumen efectividad de los medios externos para interactuar con la CGN (con base en la calificación esperada 5/5)

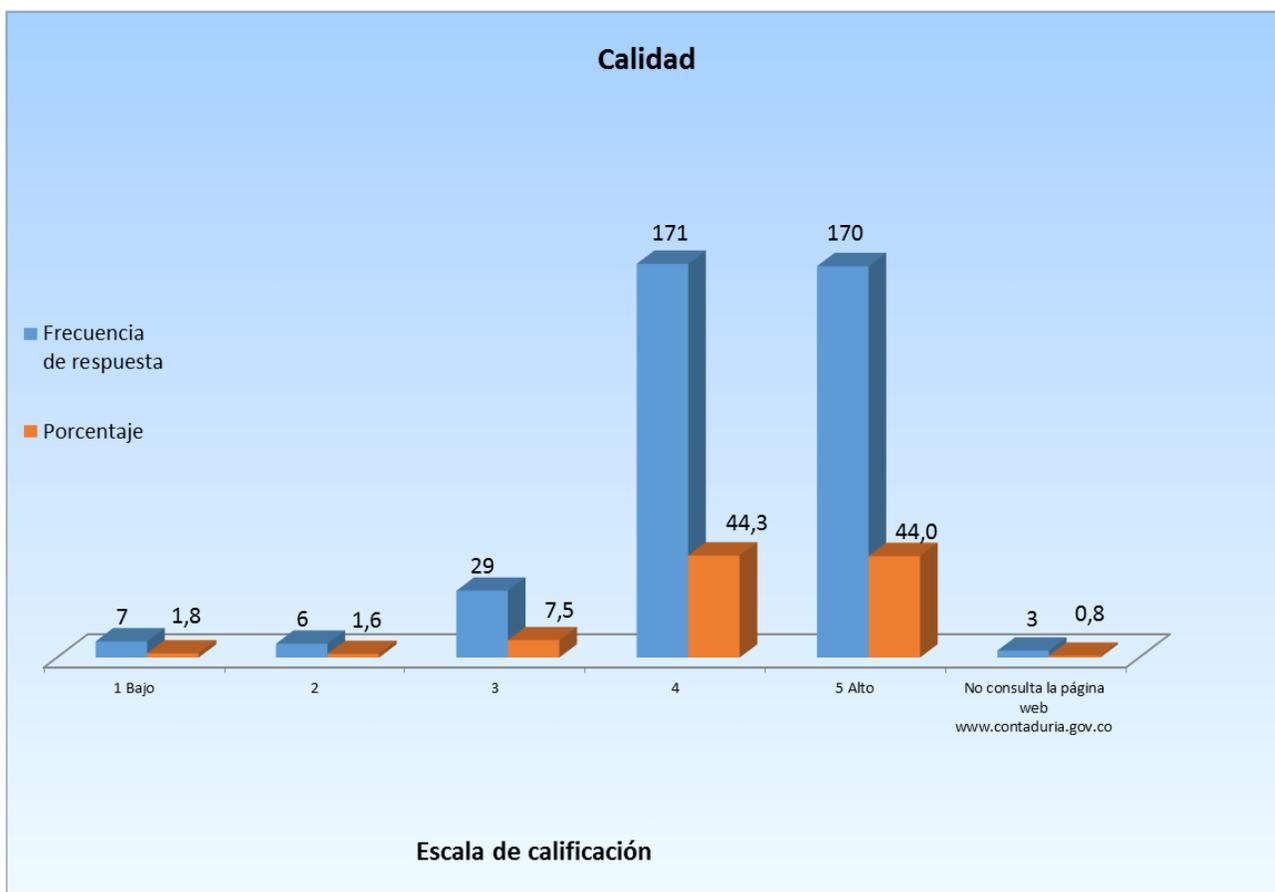
2017	2018
1) 45% página web	1) 41 % página web del Sistema CHIP (www.chip.gov.co)
2) 38% correo electrónico	2) 40 % página web de la CGN (www.contaduria.gov.co)
3) 26% línea telefónica	3) 36 % correo electrónico
4) 20% correspondencia	4) 25 % línea telefónica
5) 17% redes sociales	5) 16 % correspondencia
	6) 13 % redes sociales

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Dirección: calle 95 N° 15 - 56
 Código Postal: 110221, Bogotá Colombia
www.contaduria.gov.co | contactenos@contaduria.gov.co
 PBX: (+57 1) 492 64 00



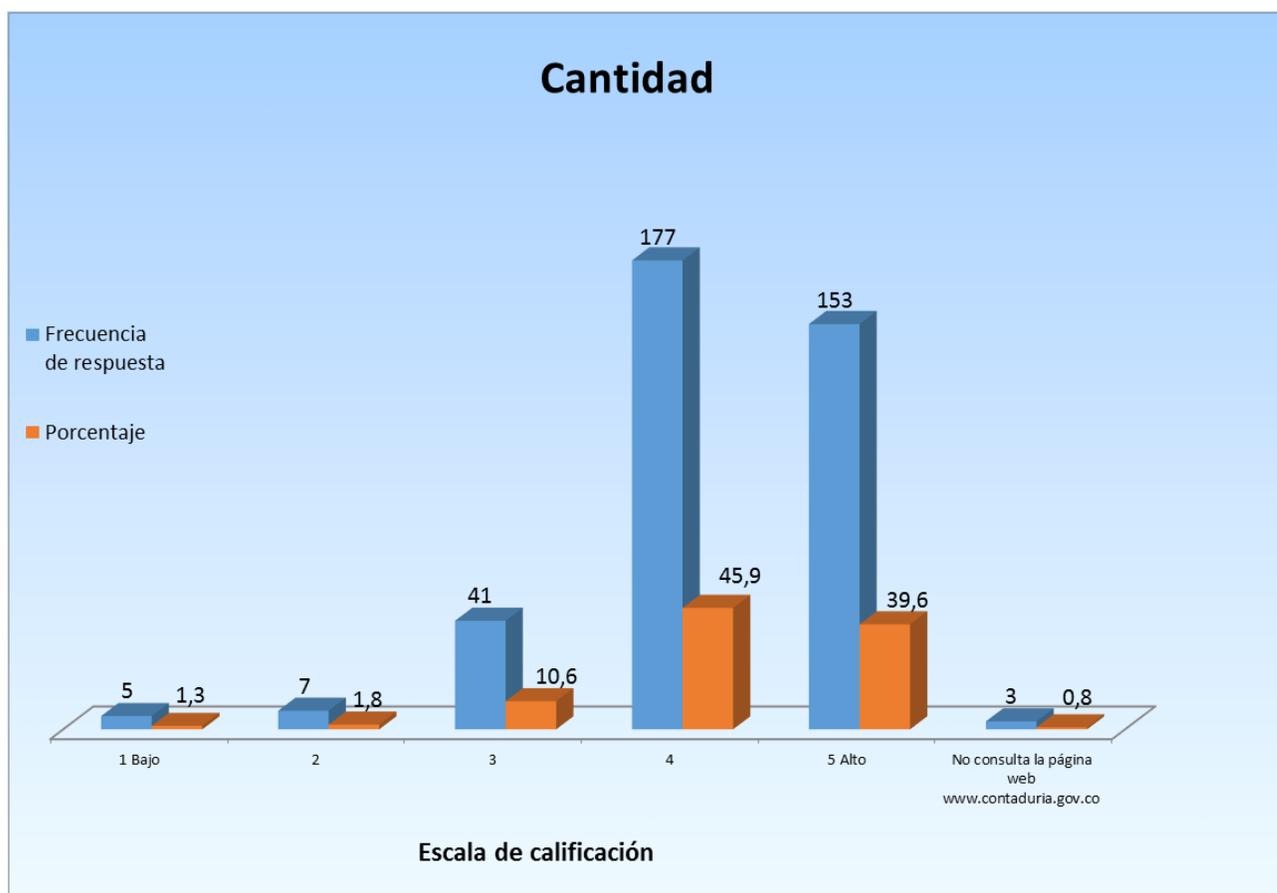
4) Califique la información publicada en la página web www.contaduria.gov.co en relación con los siguientes requisitos:



En 170 de las 386 respuestas recibidas, equivalente al 44%, se obtuvo la calificación esperada (5/5) para la información publicada en la página web en relación con el requisito de calidad. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2017 (42,8%), se evidencia una **mejora** de 1 punto.

Por otra parte, para este ítem el mayor número de respuestas (171 de 386) se obtuvo en la calificación 4/5, igual que en la medición anterior. Para esta categoría de calificación el porcentaje en el año en el año 2017 fue del 44,1% y en el año 2018 se ubicó en el 44,3%.

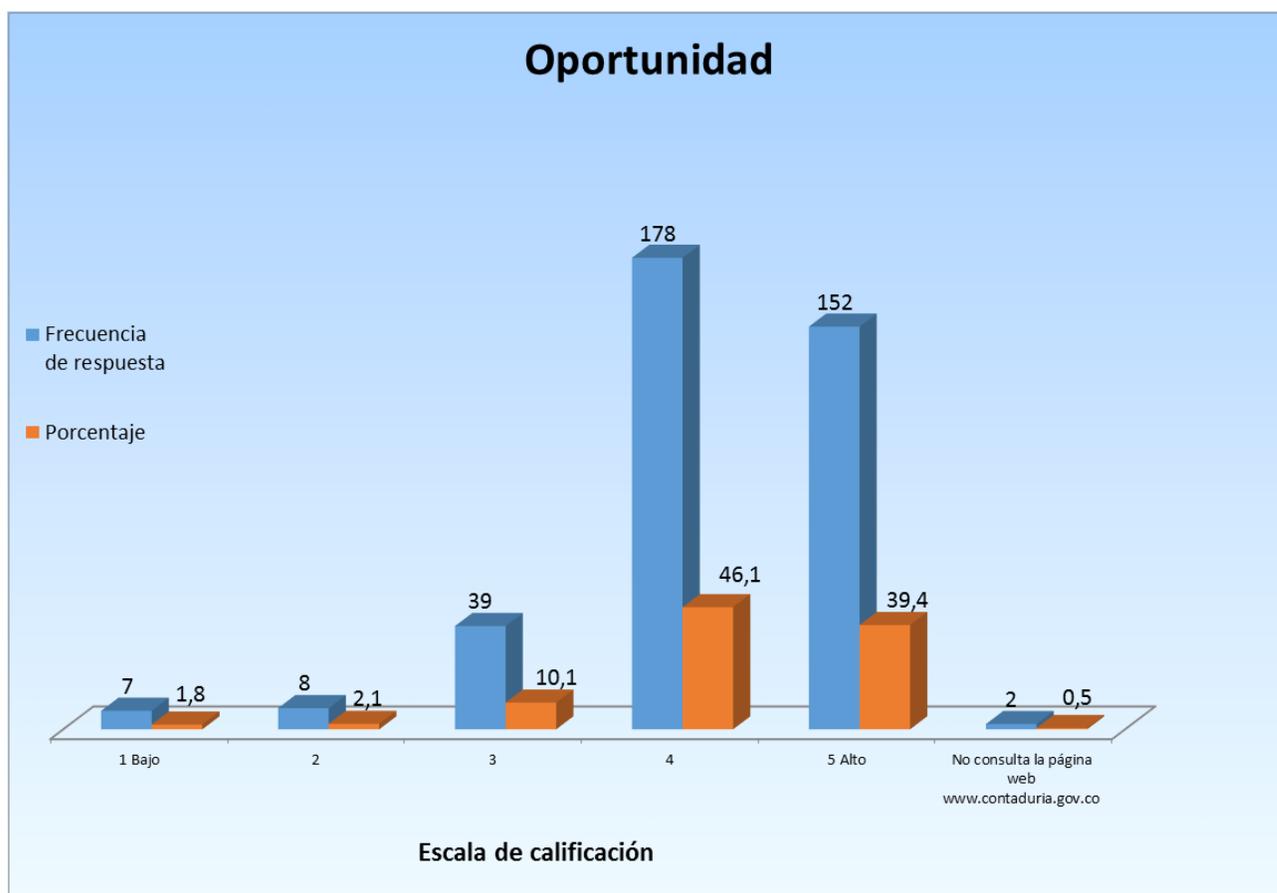
“Cuentas Claras, Estado Transparente”



En 153 de las 386 respuestas recibidas, equivalente al 39,6%, se obtuvo la calificación esperada (5/5) para la información publicada en la página web en relación con el requisito de cantidad. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2017 (36,3%), se evidencia una **mejora** de 4 puntos.

Por otra parte, para este ítem el mayor número de respuestas (177 de 386) se obtuvo en la calificación 4/5, igual que en la medición anterior. No obstante, hubo una disminución de 2 puntos porque para esta categoría de calificación el porcentaje en el año 2017 fue del 48,1% mientras que en el año 2018 se ubicó en el 45,9%.

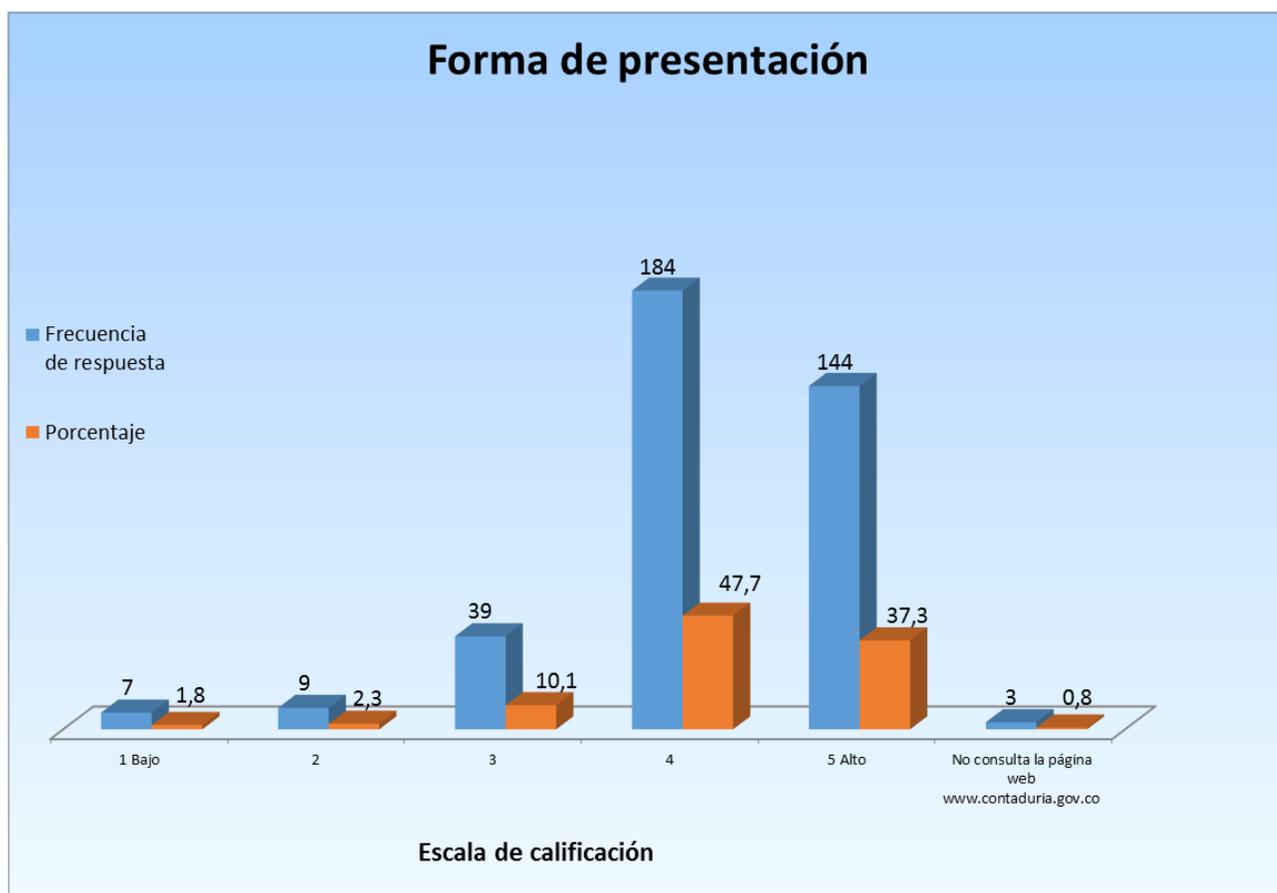
“Cuentas Claras, Estado Transparente”



En 152 de las 386 respuestas recibidas, equivalente al 39,4%, se obtuvo la calificación esperada (5/5) para la información publicada en la página web en relación con el requisito de oportunidad. Para esta categoría de calificación el porcentaje en el año 2017 y 2018 se ubicó en el 39,4%.

Por otra parte, el mayor número de respuestas (178 de 386) se obtuvo en la calificación 4/5, igual que en la medición anterior. No obstante, hubo un aumento de 2 puntos porque para esta categoría de calificación el porcentaje en el año 2017 fue del 44,2% mientras que en el año 2018 se ubicó en el 46,1%.

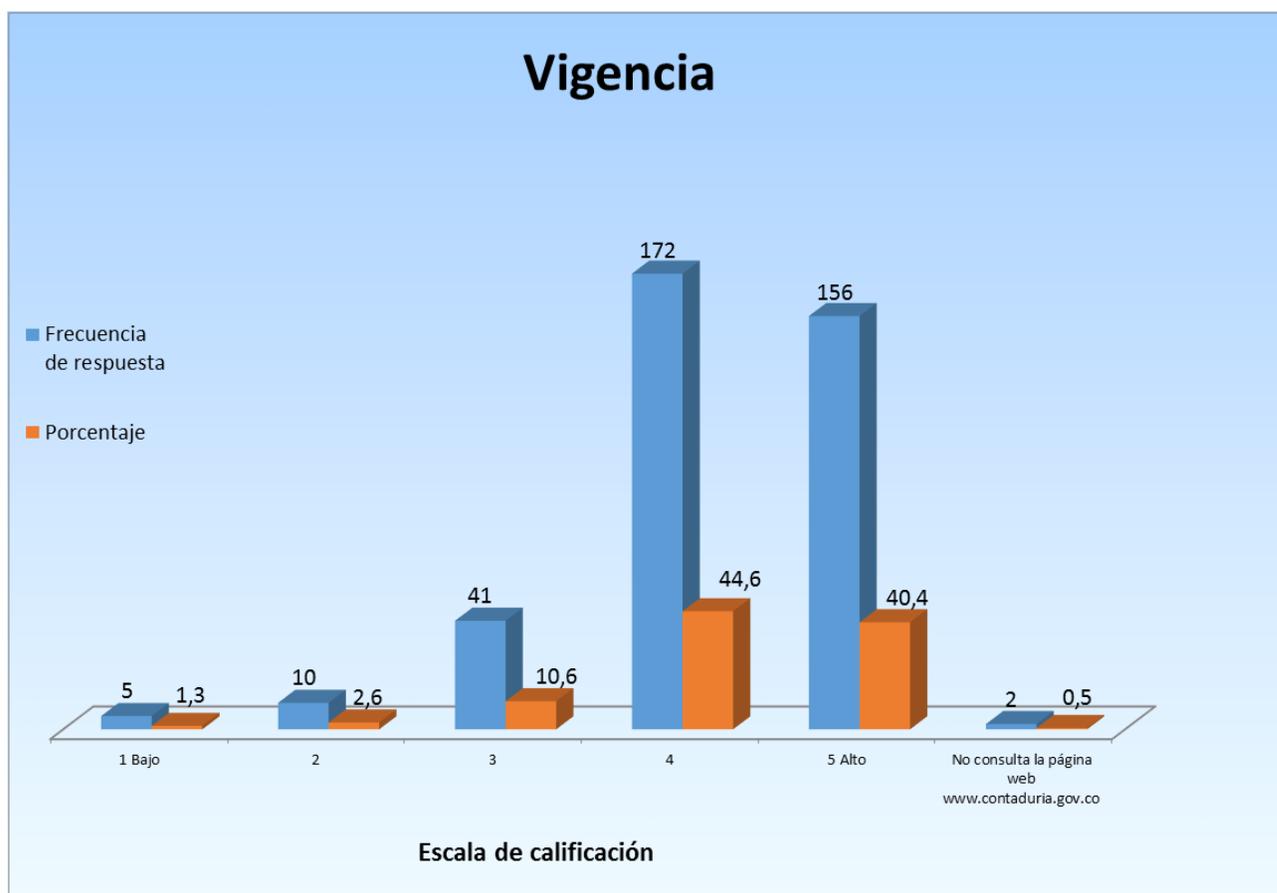
“Cuentas Claras, Estado Transparente”



En 144 de las 386 respuestas recibidas, equivalente al 37,3%, se obtuvo la calificación esperada (5/5) para la información publicada en la página web en relación con el requisito forma de presentación. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2017 (39,7%), se evidencia una **desmejora** de 3 puntos.

Por otra parte, para este ítem el mayor número de respuestas (184 de 386) se obtuvo en la calificación 4/5, igual que en la medición anterior. No obstante, hubo un aumento de 4 puntos porque para esta categoría de calificación el porcentaje en el año 2017 fue del 44,2% mientras que en el año 2018 se ubicó en el 47,7%.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”



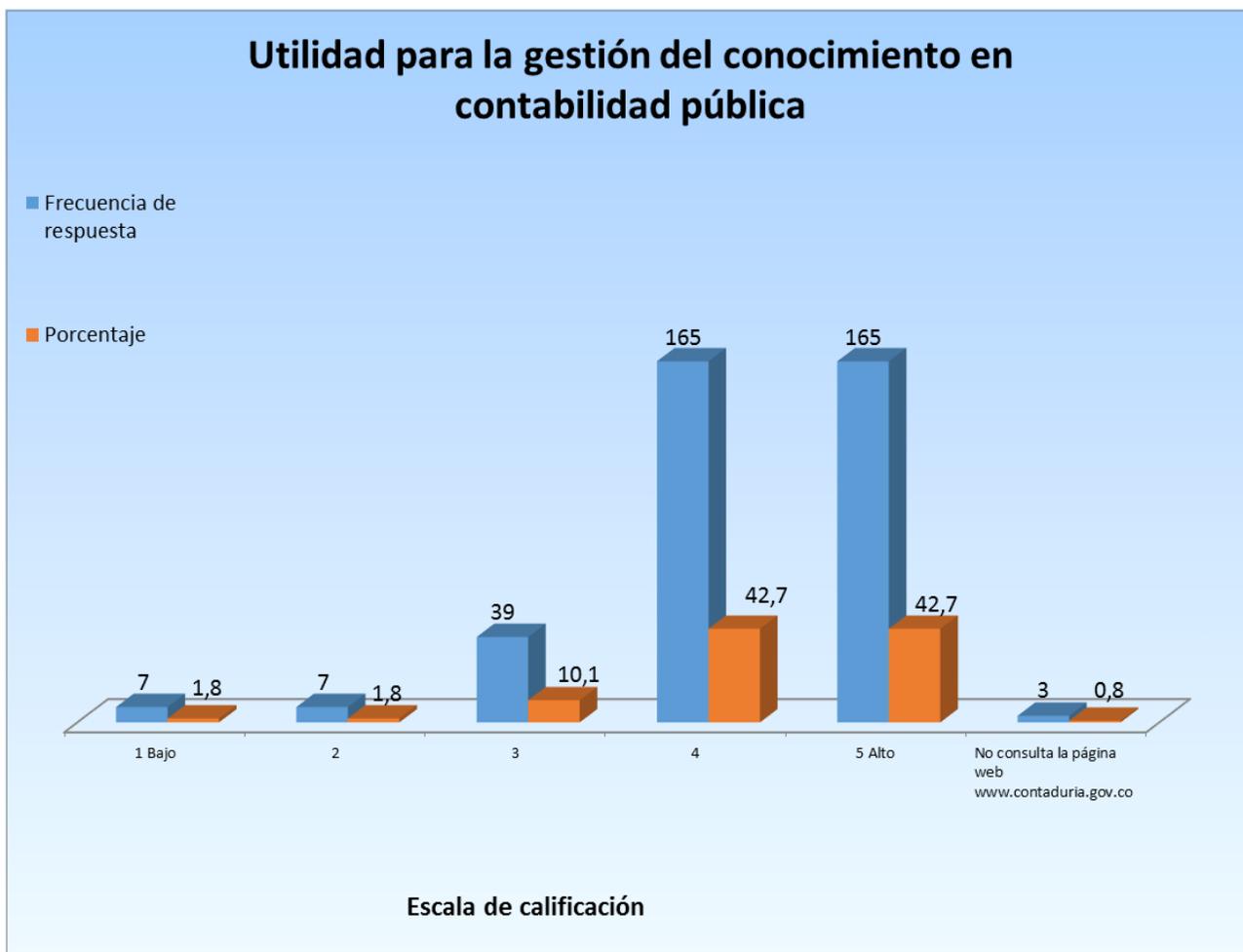
En 156 de las 386 respuestas recibidas, equivalente al 40,4%, se obtuvo la calificación esperada (5/5) para la información publicada en la página web en relación con el requisito de vigencia. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2017 (43%), se evidencia una **desmejora** de 3 puntos.

Por otra parte, para este ítem el mayor número de respuestas (172 de 386) se obtuvo en la calificación 4/5. Se observa una **variación negativa en el resultado** debido a que en el 2017 el mayor número de respuestas se obtuvo en la escala de calificación 5/5, mientras que en el año 2018 la frecuencia de respuesta más alta se ubicó en la escala 4/5.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Dirección: calle 95 N° 15 - 56
 Código Postal: 110221, Bogotá Colombia
www.contaduria.gov.co | contactenos@contaduria.gov.co
 PBX: (+57 1) 492 64 00





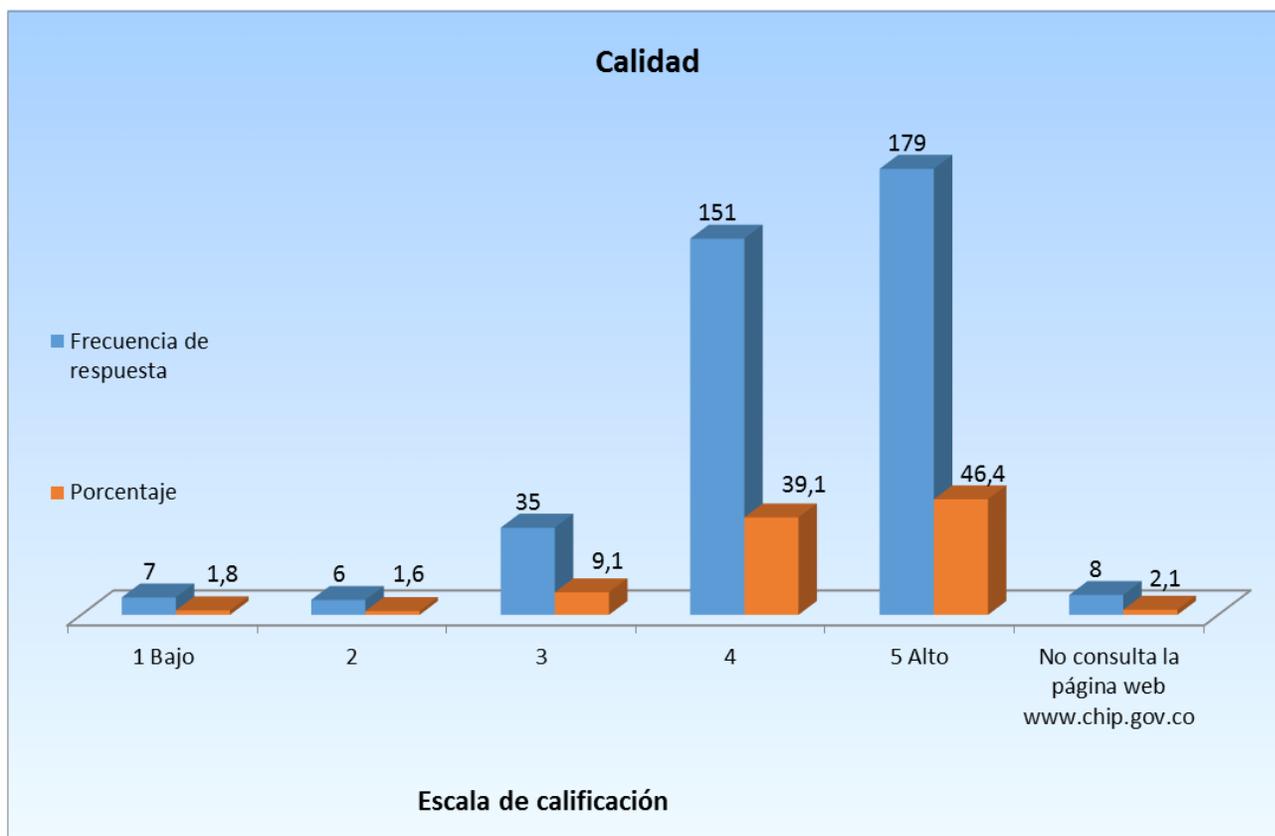
En 165 de las 386 respuestas recibidas, equivalente al 42,7%, se obtuvo la calificación esperada (5/5) para el requisito utilidad de la información publicada en la página web para la gestión del conocimiento en contabilidad pública. El mayor número de respuestas (165) quedó empatado en las categorías 4/5 y 5/5. Este ítem no se midió en el 2017.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Dirección: calle 95 N° 15 - 56
 Código Postal: 110221, Bogotá Colombia
www.contaduria.gov.co | contactenos@contaduria.gov.co
 PBX: (+57 1) 492 64 00

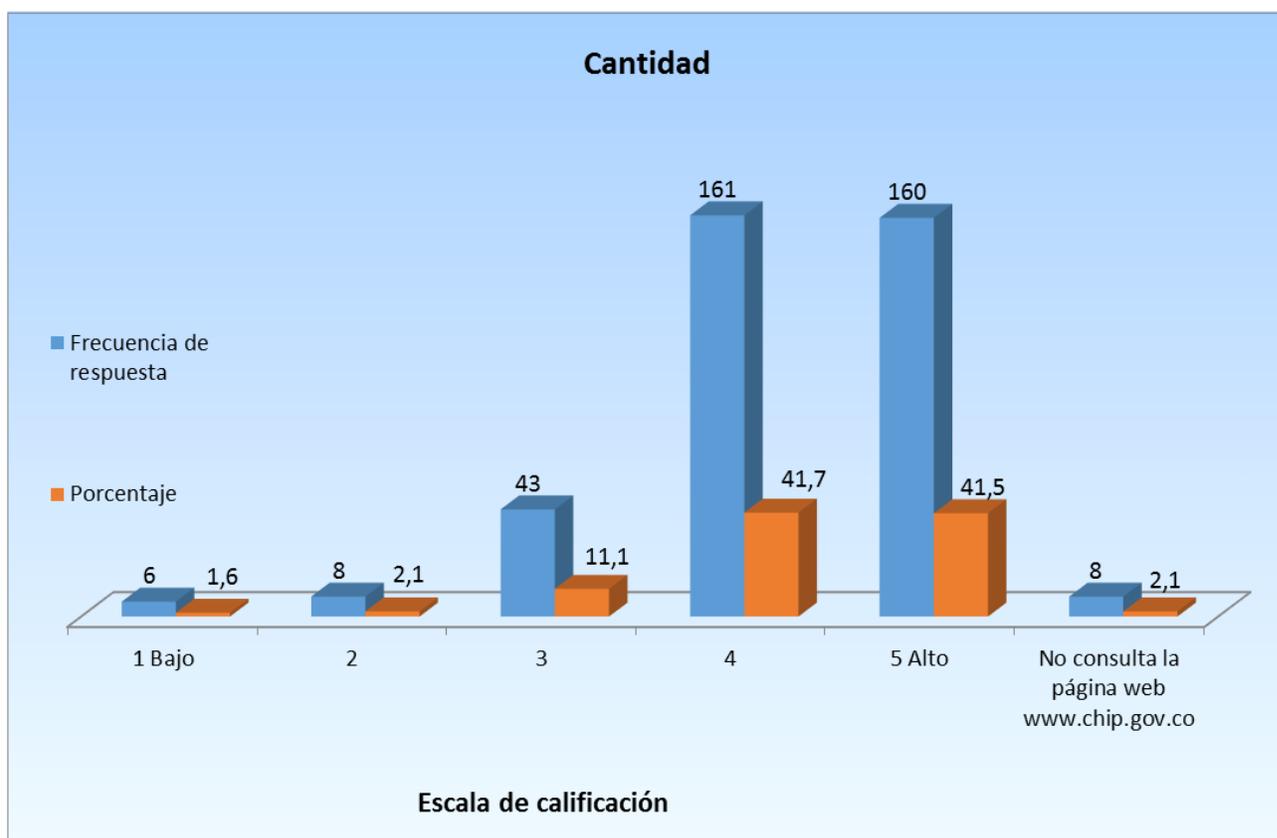


5) Califique la información publicada en la página web del Sistema CHIP (www.chip.gov.co) en relación con los siguientes requisitos:



En 179 de las 386 respuestas recibidas, equivalente al 46,4%, se obtuvo la calificación esperada (5/5) para la información publicada en la página web del Sistema CHIP (www.chip.gov.co) en relación con el requisito calidad. El mayor número de respuestas se ubicó en esta misma categoría. Este ítem no se midió en el 2017.

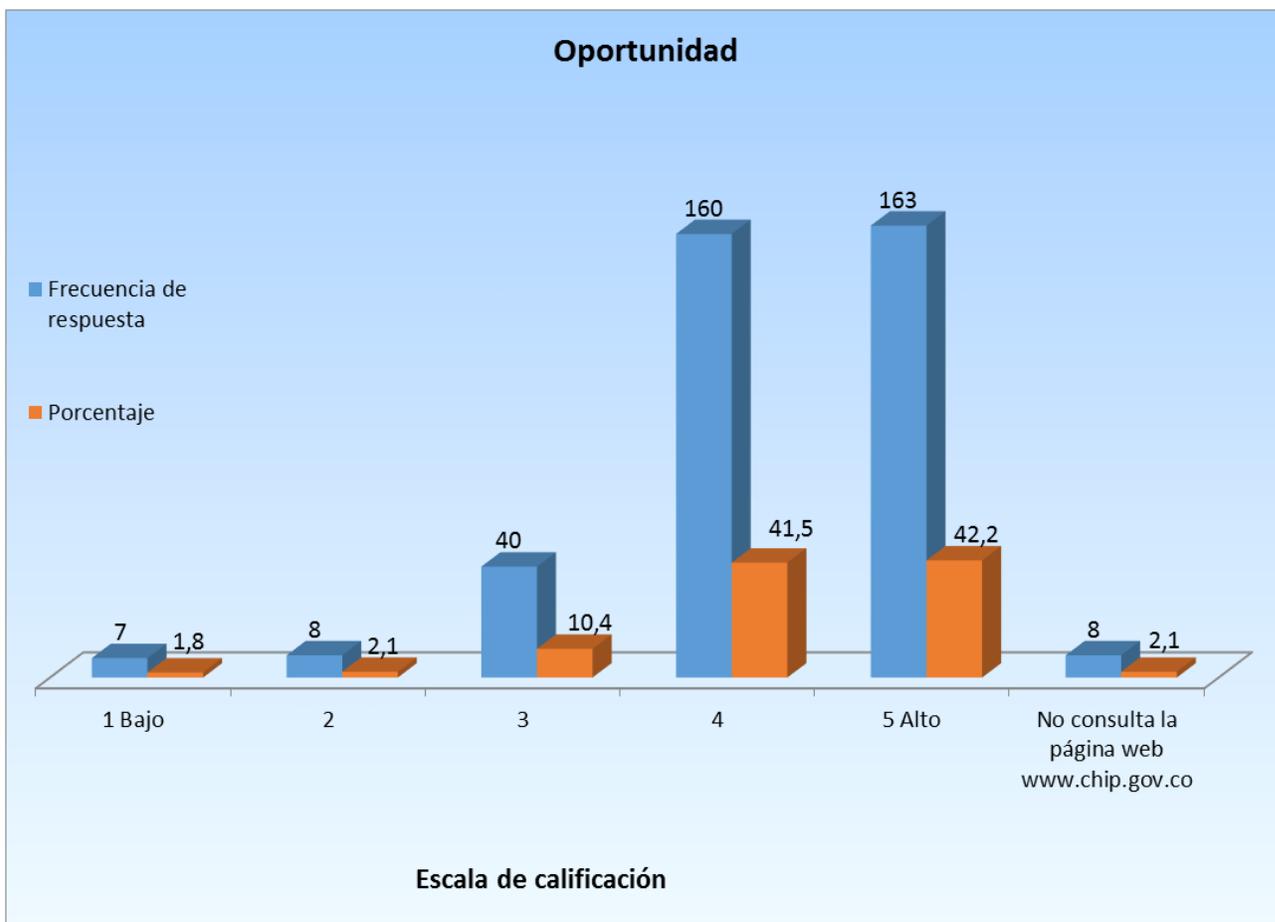
“Cuentas Claras, Estado Transparente”



En 160 de las 386 respuestas recibidas, equivalente al 41,5%, se obtuvo la calificación esperada (5/5) para la información publicada en la página web del Sistema CHIP (www.chip.gov.co) en relación con el requisito cantidad.

Por otra parte, para este ítem el mayor número de respuestas (161 de 386, correspondiente al 41,7%) se obtuvo en la calificación 4/5. Este ítem no se midió en el 2017.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”



En 163 de las 386 respuestas recibidas, equivalente al 42,2%, se obtuvo la calificación esperada (5/5) para la información publicada en la página web del Sistema CHIP (www.chip.gov.co) en relación con el requisito oportunidad. El mayor número de respuestas se ubicó en esta misma categoría. Este ítem no se midió en el 2017.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Dirección: calle 95 N° 15 - 56

Código Postal: 110221, Bogotá Colombia

www.contaduria.gov.co | contactenos@contaduria.gov.co

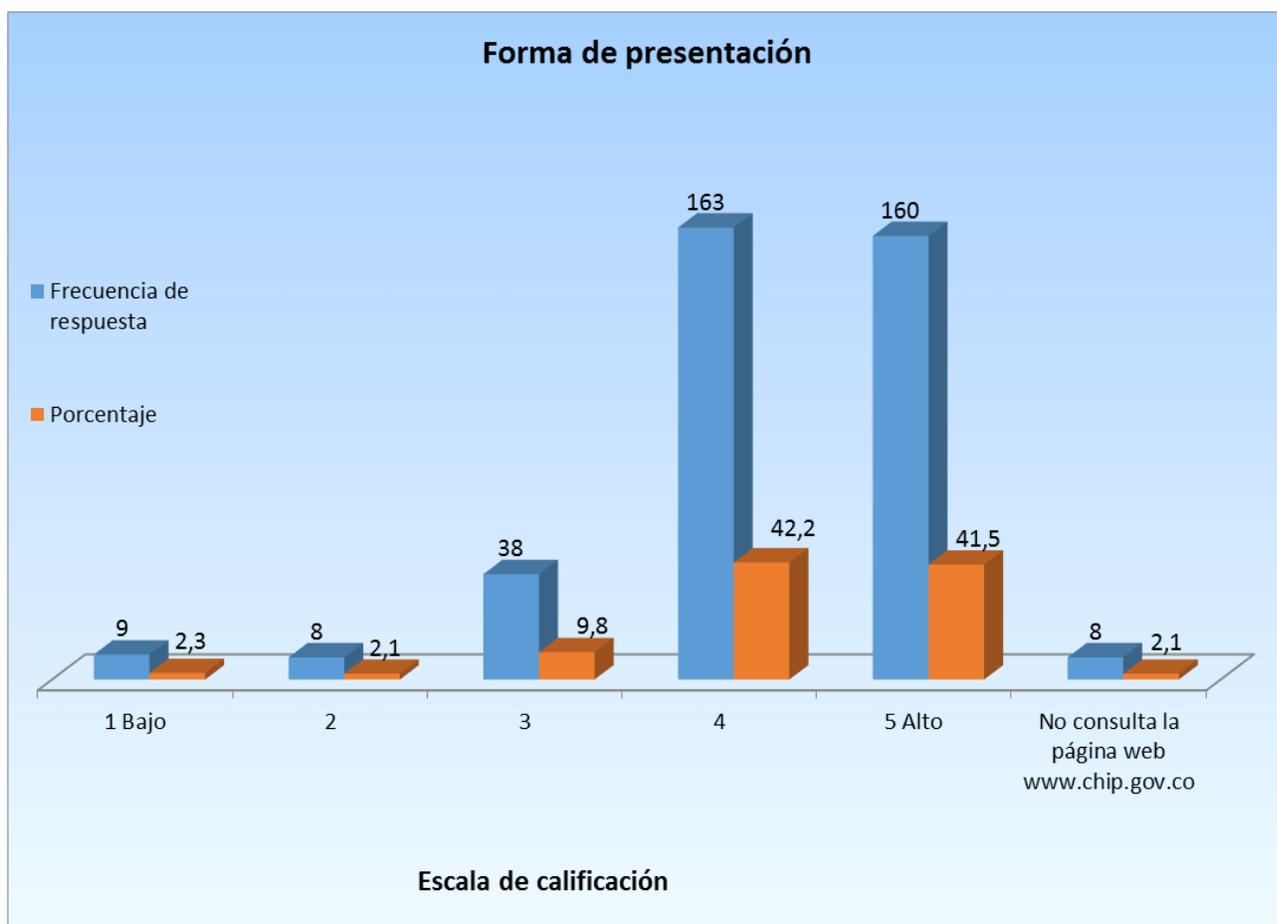
PBX: (+57 1) 492 64 00



SA-CER
366516

OS-CER
366518

SC
7328-1



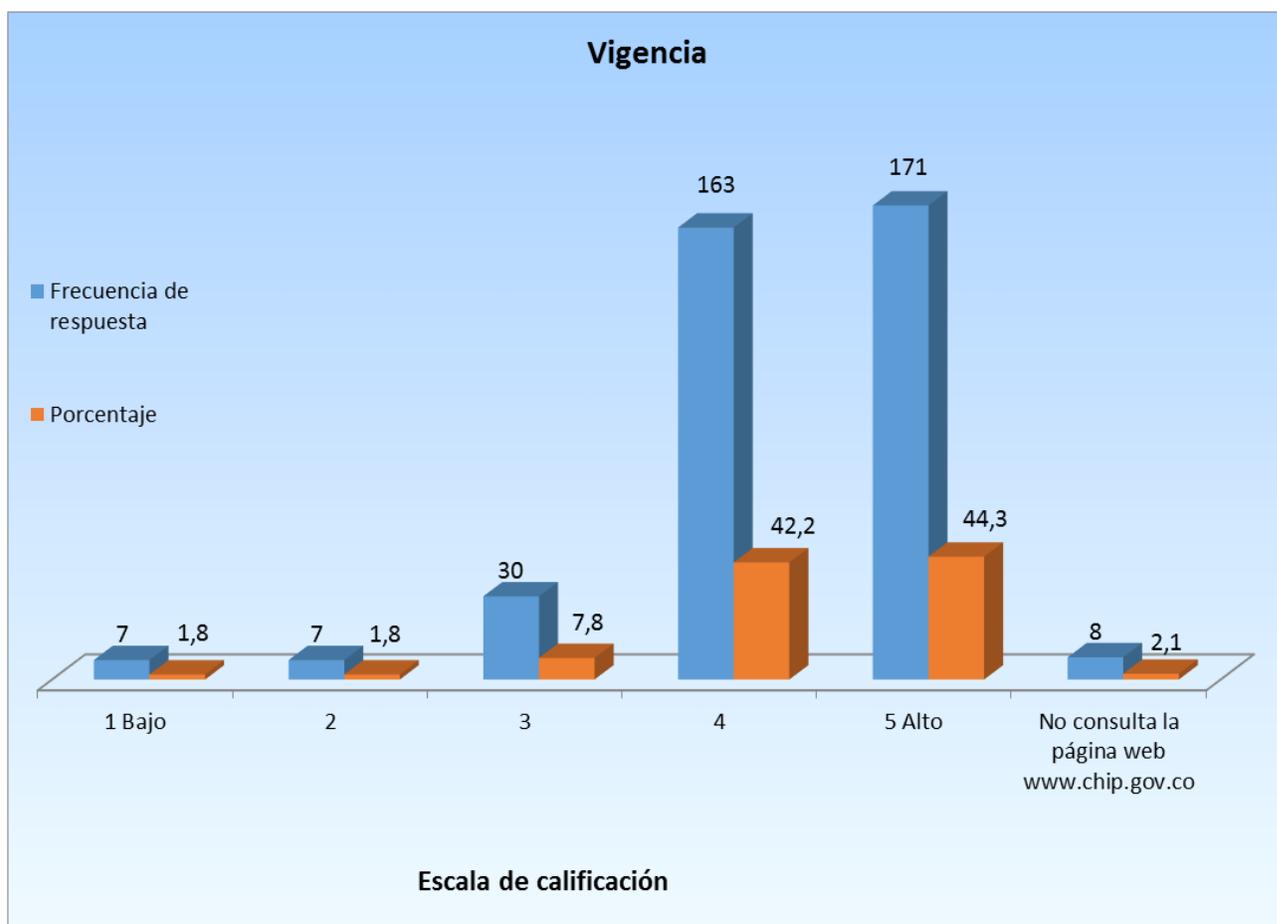
En 160 de las 386 respuestas recibidas, equivalente al 41,5%, se obtuvo la calificación esperada (5/5) para la información publicada en la página web del Sistema CHIP (www.chip.gov.co) en relación con el requisito forma de presentación.

Por otra parte, para este ítem el mayor número de respuestas (163 de 386, correspondiente al 42,2%) se obtuvo en la calificación 4/5. Este ítem no se midió en el 2017.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Dirección: calle 95 N° 15 - 56
 Código Postal: 110221, Bogotá Colombia
www.contaduria.gov.co | contactenos@contaduria.gov.co
 PBX: (+57 1) 492 64 00





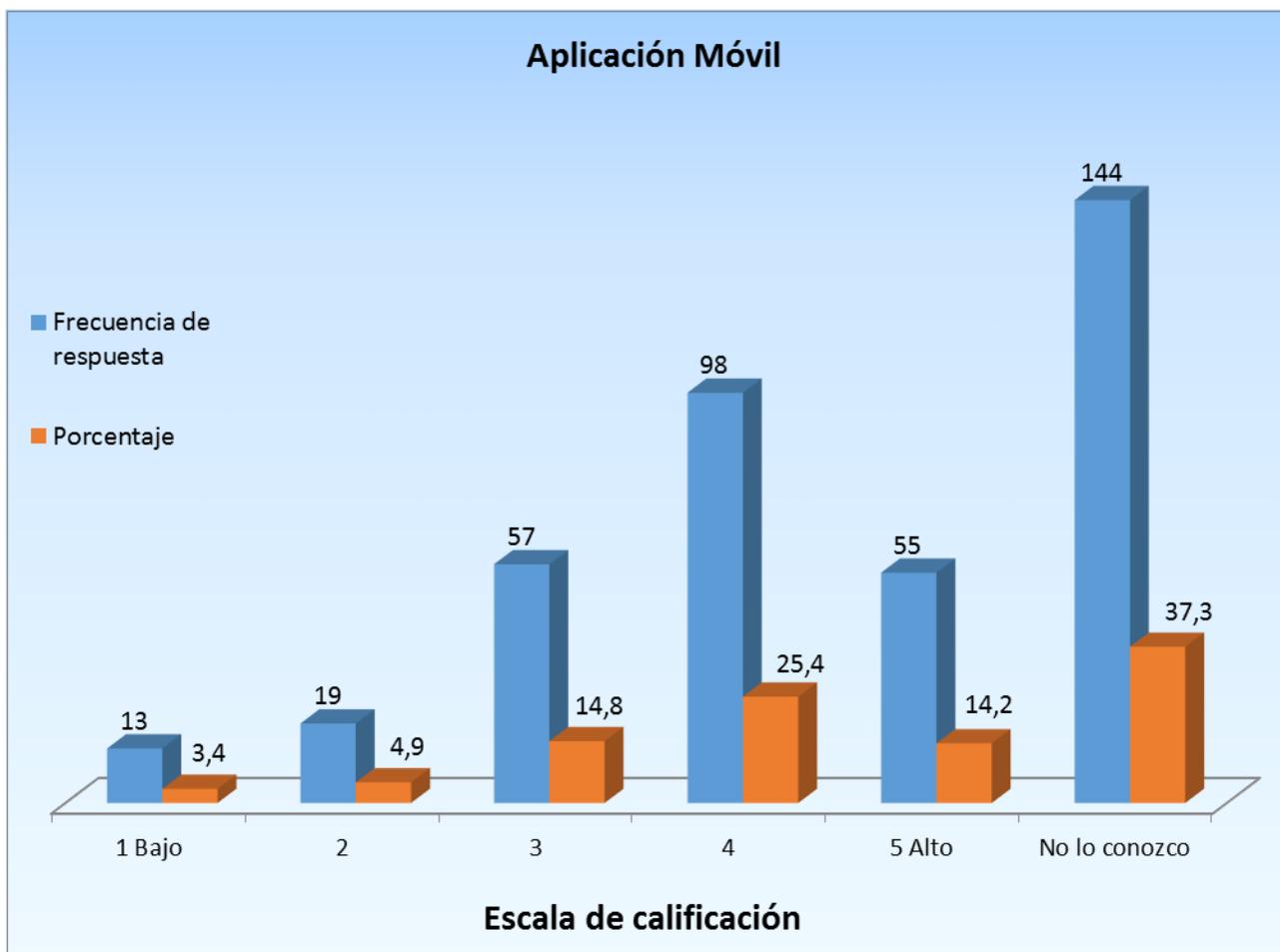
En 171 de las 386 respuestas recibidas, equivalente al 44,3%, se obtuvo la calificación esperada (5/5) para la información publicada en la página web del Sistema CHIP (www.chip.gov.co) en relación con el requisito vigencia. El mayor número de respuestas se ubicó en esta misma categoría. Este ítem no se midió en el 2017.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Dirección: calle 95 N° 15 - 56
 Código Postal: 110221, Bogotá Colombia
www.contaduria.gov.co | contactenos@contaduria.gov.co
 PBX: (+57 1) 492 64 00



6) Califique el grado de utilidad de los siguientes proyectos de innovación desarrollados por la CGN:

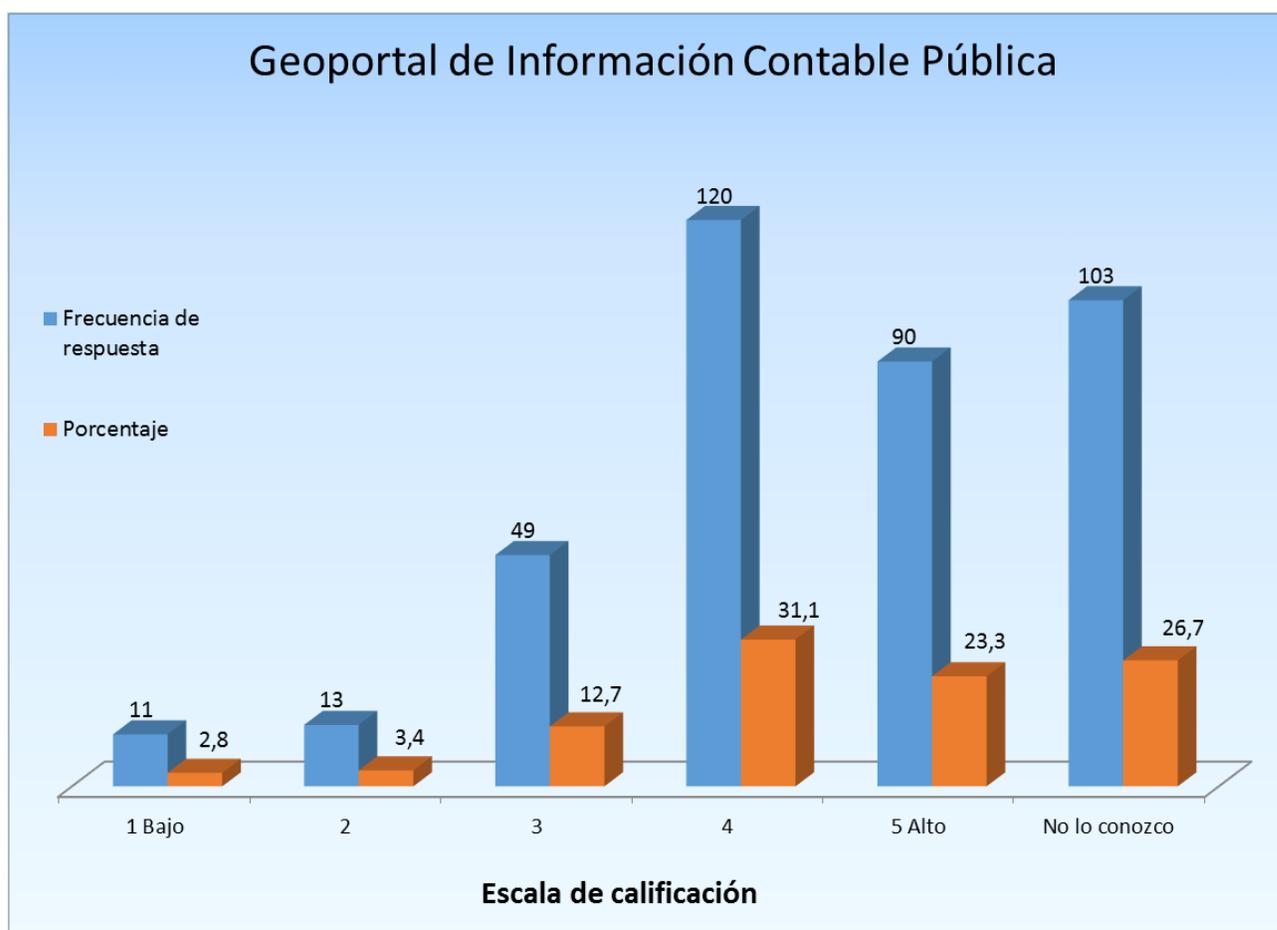


En 55 de las 386 respuestas recibidas, equivalente al 14,2%, se obtuvo la calificación esperada (5/5) para la utilidad de la aplicación móvil. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2017 (17,8%), se evidencia una **desmejora** de 4 puntos.

Por otra parte, para este ítem el mayor número de respuestas (144 de 386) corresponden a personas que manifestaron no conocer la aplicación, igual que en la medición anterior. No obstante, hubo una

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

disminución de 4 puntos porque para esta categoría de calificación el porcentaje en el año 2017 fue del 40,6% mientras que en el 2018 se ubicó en el 37,3%.



En 90 de las 386 respuestas recibidas, equivalente al 23,3%, se obtuvo la calificación esperada (5/5) para la utilidad del Geoportal de Información Contable Pública. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2017 (16,2%), se evidencia una **mejora** de 7 puntos.

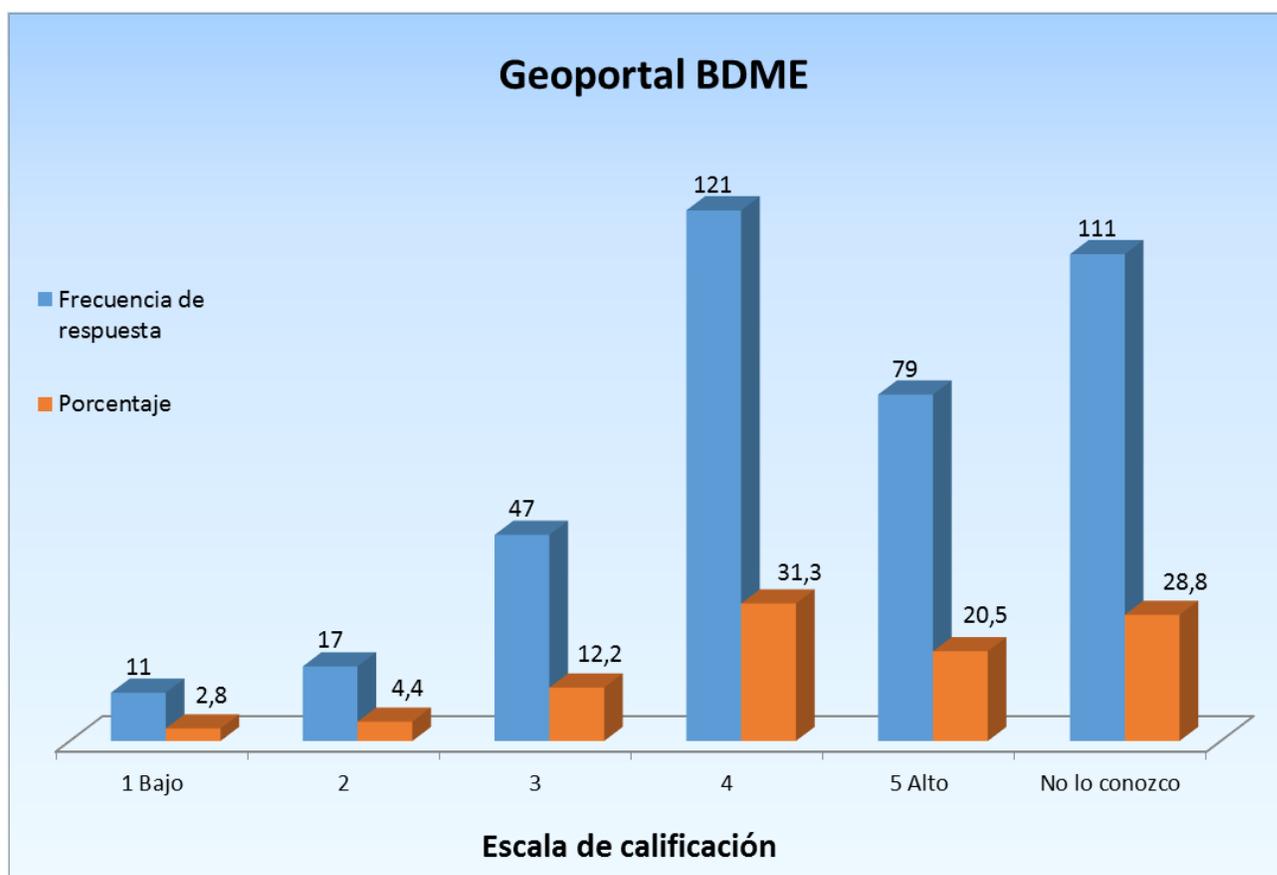
Por otra parte, para este ítem el mayor número de respuestas (120 de 386) se obtuvo en la calificación 4/5. Se observa una **variación positiva en el resultado** debido a que en el año 2017 la frecuencia de

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Dirección: calle 95 N° 15 - 56
 Código Postal: 110221, Bogotá Colombia
www.contaduria.gov.co | contactenos@contaduria.gov.co
 PBX: (+57 1) 492 64 00



respuesta más alta estuvo donde las personas manifestaron no conocer la aplicación, mientras que en la medición correspondiente al año 2018 el mayor número de respuestas se obtuvo en la escala de calificación 4/5.



En 79 de las 386 respuestas recibidas, equivalente al 20,5%, se obtuvo la calificación esperada (5/5) para la utilidad del Geoportal BDME.

Por otra parte, para este ítem el mayor número de respuestas (121 de 386, correspondiente al 31,3%) se obtuvo en la calificación 4/5. Este ítem no se midió en el 2017.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Dirección: calle 95 N° 15 - 56
 Código Postal: 110221, Bogotá Colombia
www.contaduria.gov.co | contactenos@contaduria.gov.co
 PBX: (+57 1) 492 64 00





En 56 de las 386 respuestas recibidas, equivalente al 14,5%, se obtuvo la calificación esperada (5/5) para el grado de satisfacción con la respuesta suministrada por la CGN para las PQRSD. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2017 (18,7%), se evidencia una **desmejora** de 5 puntos.

Por otra parte, para este ítem el mayor número de respuestas (154 de 386) corresponden a personas que manifestaron no haber presentado PQRSD, igual que en la medición anterior. No obstante, hubo un aumento de 6 puntos porque para esta categoría de calificación el porcentaje en el año en el año 2017 fue del 34,4% mientras que en el 2018 se ubicó en el 39,9%.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

8) Califique el grado de utilidad de la siguiente funcionalidad disponible en el Web Entidad, de la página web del Sistema CHIP, para mejorar la calidad de la información.



El 7,8% de las personas que respondieron la encuesta considera excelente la utilidad de la funcionalidad “operaciones recíprocas”, disponible en la página web del Sistema CHIP para mejorar la calidad de la información. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2017 (19,2%), se evidencia una **desmejora** de 11 puntos.

Se observa una **variación negativa en el resultado** porque en el 2017 la frecuencia de respuesta más alta para esta pregunta se obtuvo en la categoría de calificación “Buena”, mientras que en el año 2018 el mayor número de respuestas se ubicó en la categoría de calificación “Regular”.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

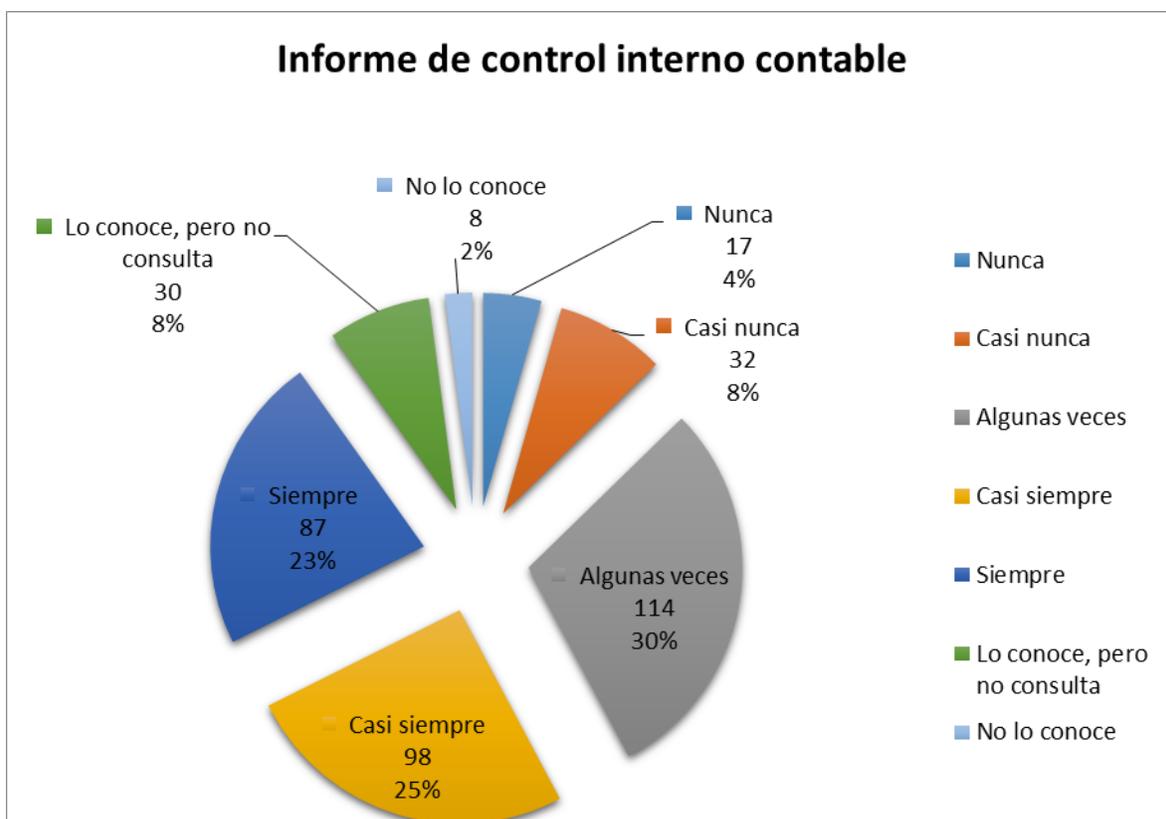
9) ¿Consulta los siguientes informes de base contable elaborados por la CGN?



“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Dirección: calle 95 N° 15 - 56
 Código Postal: 110221, Bogotá Colombia
www.contaduria.gov.co | contactenos@contaduria.gov.co
 PBX: (+57 1) 492 64 00





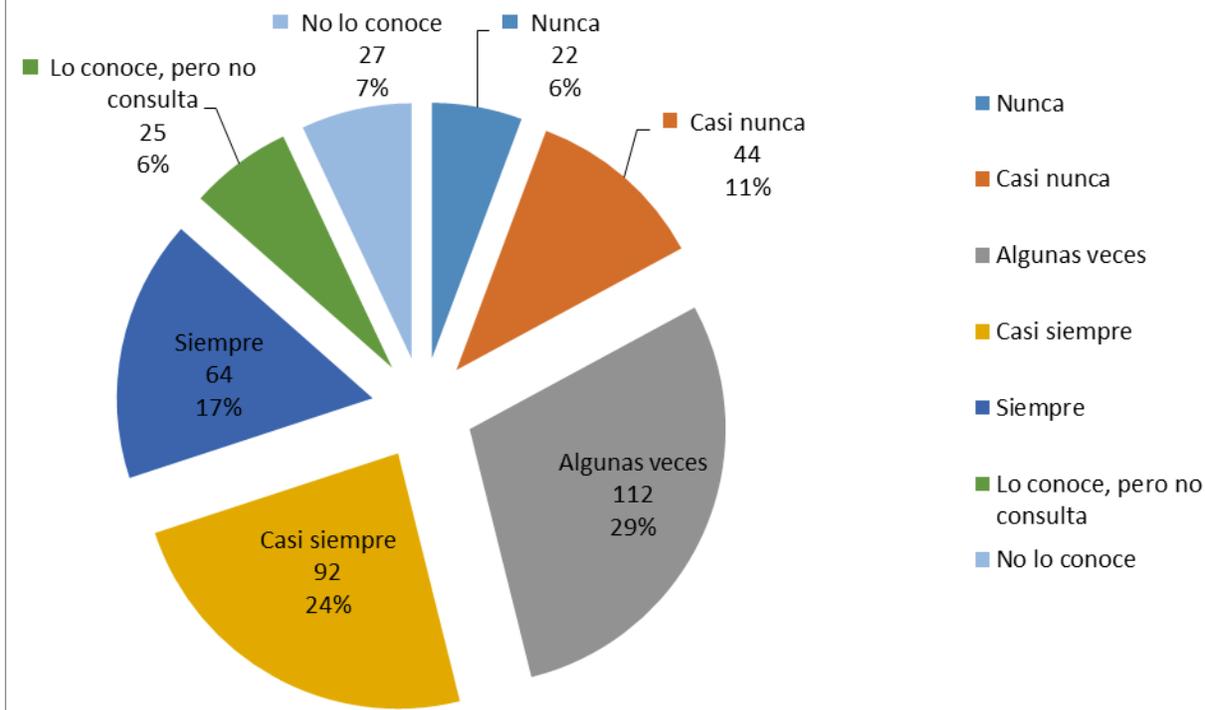
“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Dirección: calle 95 N° 15 - 56
 Código Postal: 110221, Bogotá Colombia
www.contaduria.gov.co | contactenos@contaduria.gov.co
 PBX: (+57 1) 492 64 00





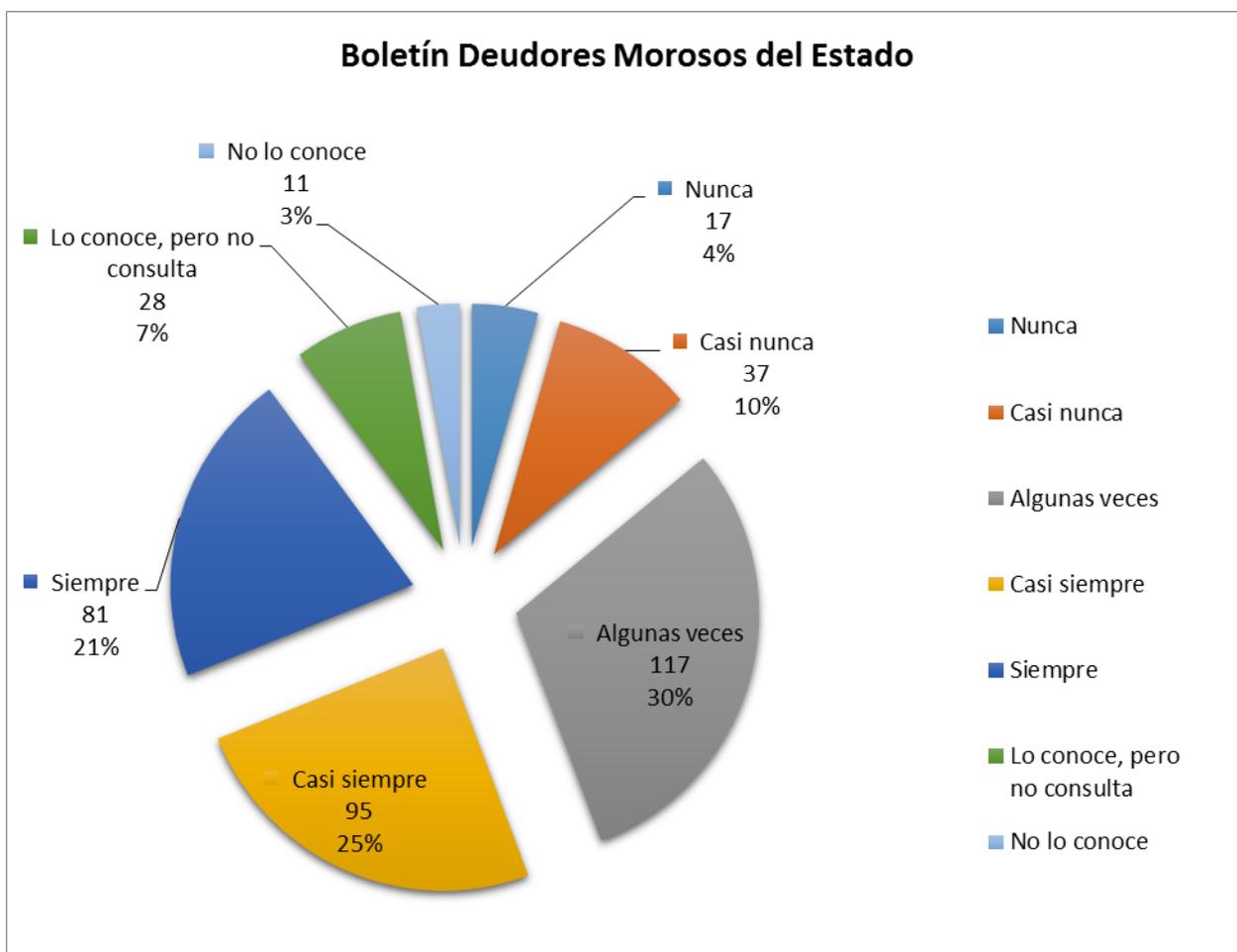
Series históricas



“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Dirección: calle 95 N° 15 - 56
Código Postal: 110221, Bogotá Colombia
www.contaduria.gov.co | contactenos@contaduria.gov.co
PBX: (+57 1) 492 64 00

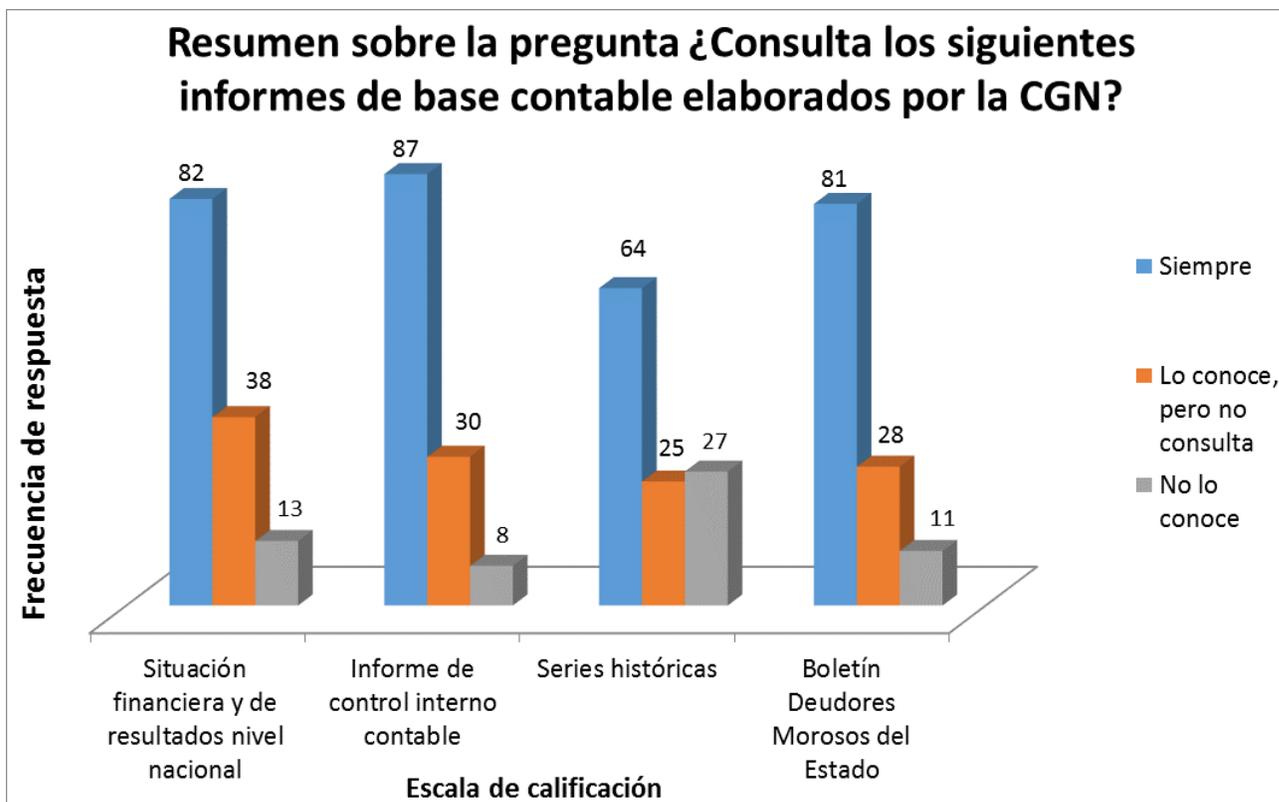




“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Dirección: calle 95 N° 15 - 56
 Código Postal: 110221, Bogotá Colombia
www.contaduria.gov.co | contactenos@contaduria.gov.co
 PBX: (+57 1) 492 64 00





Informes más consultados

2017			2018		
Informe	Frecuencia de respuesta	Porcentaje %	Informe	Frecuencia de respuesta	Porcentaje %
Informe de control interno contable	217	32%	Informe de control interno contable	87	23%
Boletín Deudores Morosos del Estado	179	26%	Situación financiera y de resultados nivel nacional	82	21%
Situación financiera y de resultados nivel nacional	172	25%	Boletín Deudores Morosos del Estado	81	21%

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

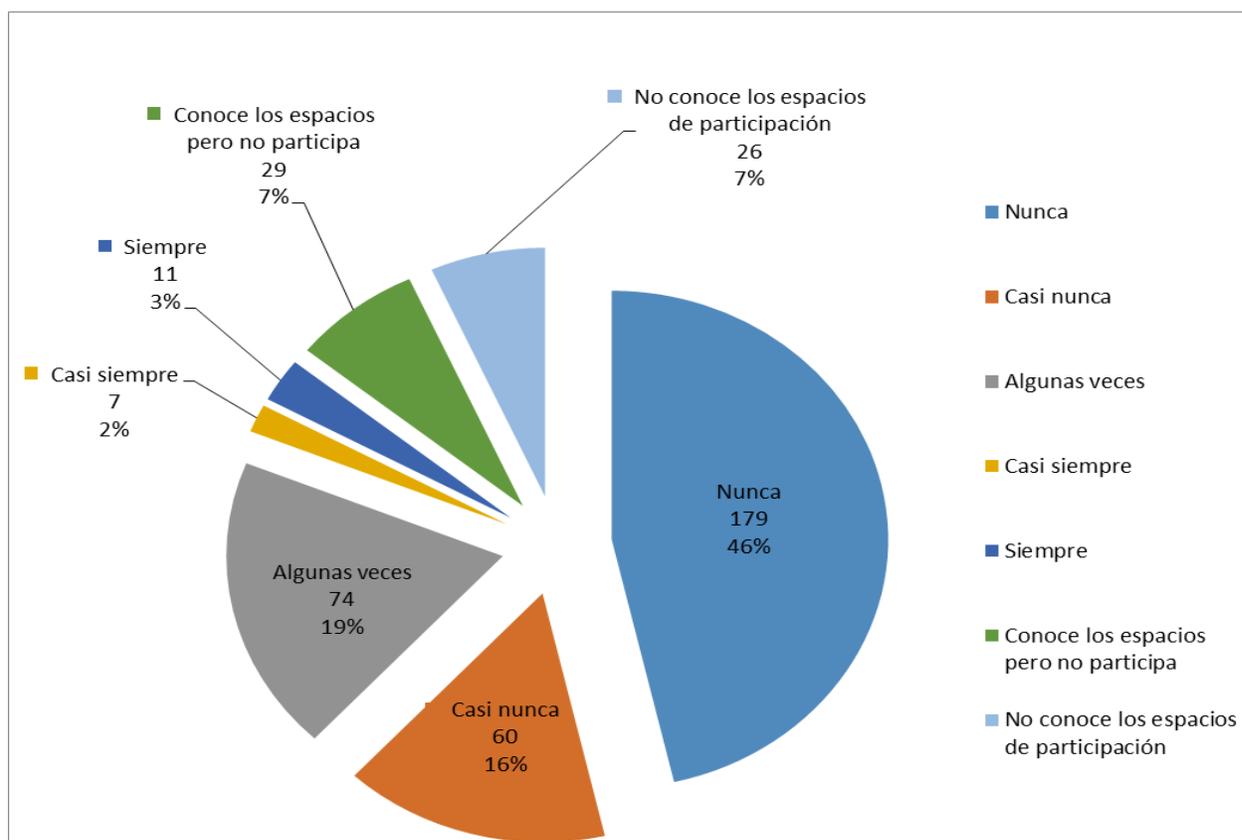
Dirección: calle 95 N° 15 - 56
 Código Postal: 110221, Bogotá Colombia
www.contaduria.gov.co | contactenos@contaduria.gov.co
 PBX: (+57 1) 492 64 00



Informe menos consultado

2017			2018		
Informe	Frecuencia de respuesta	Porcentaje %	Informe	Frecuencia de respuesta	Porcentaje %
Series históricas	130	19%	Series históricas	64	17%

10. ¿Ha presentado comentarios, aportes o inquietudes sobre Proyectos Normativos, Rendición de Cuentas o Propuestas de Innovación, en los espacios habilitados para tal fin en la página web de la CGN?



“Cuentas Claras, Estado Transparente”

El mayor número de respuestas (179 de 386 equivalente al 46%) corresponden a personas que manifestaron no haber presentado comentarios, aportes o inquietudes sobre Proyectos Normativos, Rendición de Cuentas o Propuestas de Innovación, en los espacios habilitados para tal fin en la página web de la CGN, igual que en la medición anterior. Se evidencia un aumento de 15 puntos ya que en la medición del 2017 el porcentaje correspondiente a esta categoría de respuesta fue del 31%.

En la categoría de respuesta esperada (siempre, equivalente a 5/5) el porcentaje correspondiente a la frecuencia fue del 3%, lo cual evidencia una **desmejora** de 3 puntos porque en el 2017 el porcentaje fue del 6%.

Por otra parte, el 7% de las personas que respondieron la encuesta manifestó que conoce los espacios aludidos pero no participa. Con relación a la medición anterior (12%), se evidencia una disminución de 5 puntos en el porcentaje de respuestas obtenidas en esta categoría.

Del mismo modo, el 7% manifestó que no conoce los espacios habilitados en la página web para presentar comentarios, aportes o inquietudes. Con relación a la medición anterior (12%), se evidencia una disminución de 5 puntos en el porcentaje correspondiente a la frecuencia de respuesta obtenida en esta categoría.

11. ¿Qué información o servicio quisiera recibir de la Contaduría General de la Nación?

Las respuestas recibidas para esta pregunta se presentan según la clasificación de parte interesada realizada por las personas que respondieron la encuesta, cuando iniciaron el diligenciamiento del respectivo formulario creado por la CGN en Google.

ENTIDAD CONTABLE PÚBLICA

- Capacitación.
- Las nuevas resoluciones vía correo electrónico en forma oportuna.
- Capacitaciones virtuales.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

- Asistencia.
- Cambios de normatividad en los correos.
- Que la CGN realizara un taller sobre reporte de operaciones recíprocas en especial lo relacionado con convenios y manejo de gastos por servicios públicos.
- Alertas sobre el envío de información errónea.
- Un análisis real de operaciones recíprocas. Se ha limitado al envío del reporte de diferencias a veces se hace con oficio, pero no hay una verdadera gestión al respecto, se vuelve un ejercicio sin sentido.
- Nuevas normas, inquietudes normativas de otras entidades, atención a inquietudes normativas en línea.
- El servicio de chat para resolver consultas.
- Más capacitaciones.
- Capacitaciones, o herramientas más didácticas en NICSP. Más dinámicas, claras, y prácticas. No tan técnicas.
- Más capacitación y en el primer semestre del año.
- Manejo de transmisión de reportes al CHIP en lo contable público.
- Emisión de conceptos de forma constante, no cuando sean compilados.
- Cambios normativos.
- Apoyo con los organismos de control, básicamente la Contraloría en su interpretación de normas.
- Actualización oportuna de los cambios que se presenten.
- Que de las capacitaciones que hace la Contaduría monten las memorias a la página oportunamente.
- En cuanto a las asesorías para las entidades territoriales sean más oportunas; toda vez que recargan muchas entidades a un mismo asesor.
- Las actualizaciones en normas.
- Recibir al correo todos los cambios normativos referentes a la presentación de informes y procesos contables de la entidad de acuerdo al nuevo marco normativo.
- Normatividad nueva expedida por la CGN - Divulgación de los eventos de capacitación ofrecidos por la CGN vía correo electrónico.
- Ayuda acerca de los ajustes y procesos contables, en este caso que sea dócil el tratamiento que se le da a las fechas de cierre y si quedan pendientes que nos abran un sistema para que la información sea exacta y veraz.
- Mayor capacitación.
- La normatividad en especial las obligaciones en el correo.
- Información de implementación sistema de costos de servicios.
- Servicio de capacitación con respecto a las empresas que manejan NIIF para pymes y se reporta a la Contaduría.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”



- Información oportuna de los cambios normativos.
- Contable y presupuestal, nómina.
- Las modificaciones de las normas al correo.
- Retroalimentación por parte del asesor.
- Lo necesario para informarnos.
- Que llegue al correo electrónico de la entidad todas las resoluciones y normatividad aplicables y eventos que organice la CGN.
- Información sobre los cambios realizados y normas expedidas.
- Actualización contable.
- Más capacitaciones.
- Capacitaciones continuas con mayor capacidad de cupos.
- Más capacitaciones sobre la información a cargar.
- Operaciones recíprocas antes del envío de la información contable, pues siempre salen después de.
- Capacitación sobre el nuevo Marco Normativo, con ejercicios prácticos y aterrizados a nuestras entidades, no con casos que NO aplicamos.
- Actualizaciones.
- Toda la información y servicio necesarios para el ejercicio de la profesión en el sector público.
- Más capacitación.
- Apoyo en los temas.
- Capacitaciones en las reformas constantes.
- Investigación en temáticas asociadas con contabilidad pública; tecnologías direccionadas al mejoramiento de los sistemas de información contable pública.
- Más capacitación.
- Experiencias exitosas de otras entidades.
- Manejo del CHIP.
- Procesos contables para registrar recursos del pasivo pensional territorial, legislaron para nivel nacional Ministerio de Hacienda, pero no para nivel territorial.
- Información de normatividad vigente.
- Actualizaciones.
- Información actualizada convergencia.
- Actualización en normatividad.
- Actualización.
- Más normatividad - nuevas circulares.
- Integralidad con otros informes como se observa.
- Que me ofreciera un listado de códigos contables con los cuales se realizan reciprocidad por: transferencias, gastos, SGR, convenios, fiducias e ingresos; que se puedan presentar con mi

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Dirección: calle 95 N° 15 - 56
Código Postal: 110221, Bogotá Colombia
www.contaduria.gov.co | contactenos@contaduria.gov.co
PBX: (+57 1) 492 64 00



SA-CER 366516 OS-CER 366518 SC 7328-1

entidad territorial para poder realizar este informe en una forma más rápida y certera. Todo esto porque a veces no sabemos qué código contable usa el ente que gira los recursos.

- Folletos.
- Más orientación respecto a normas internacionales.
- Asesoría en la aplicación normativa tributaria.
- Formatos y modelos en Excel para preparar la información.
- Capacitaciones.
- Ampliación de las normas internacionales.
- Más capacitaciones en mi región (Huila).
- Flexibilidad frente a inconvenientes en reportes o ajustes de información.
- Directorio de entidades con datos actualizados, para conciliar recíprocas. Mesas de trabajo para aclarar los hallazgos de la Contraloría especialmente cuando no hay fenecimiento de la cuenta. Mesas de trabajo con entidades similares para exponer dificultades.
- Alerta y notificaciones de todas las normatividades nuevas.
- Al correo las normas o actualizaciones referente al tipo de empresa a la cual pertenezco.
- Capacitaciones virtuales de la CGN.
- Información agregada por sectores.
- Cómo acceder y encontrar respuesta oportuna en la mesa de ayuda.
- Información de actualizaciones y resoluciones a los correos institucionales.
- Mayor capacitación para cada cambio que implementan.
- Capacitaciones.
- Consolidación de operaciones recíprocas.
- Capacitación más continua.
- Presentación de informes.
- Solución de errores de validación más específicos.
- Acompañamiento para la categoría CGR presupuestal. Métodos de contingencia para que la aplicación pueda soportar la gran cantidad de envíos en la última fecha para todas las categorías. Serían menos las entidades omisas, somos conscientes de que los informes pueden estar preparados con tiempo, pero en las entidades pequeñas no existen dependencias es en muchos casos una sola persona para hacer todos los procesos.
- Manuales y procedimientos para reconocimiento de transacciones contables.
- Indicar cuando se realizan las actualizaciones de doctrina contable, a fin de tenerla presente en el reconocimiento de actividades contables.
- Información sobre nuevo procedimiento contable en las NICSP.
- Los cambios fueran enviados al correo de la entidad, en muy pocas ocasiones llega por este medio.
- Capacitaciones.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Dirección: calle 95 N° 15 - 56
Código Postal: 110221, Bogotá Colombia
www.contaduria.gov.co | contactenos@contaduria.gov.co
PBX: (+57 1) 492 64 00



SA-CER 366516 OS-CER 366518 SC 7328-1

- Sería muy útil, mayores espacios de comunicación y capacitación, para el ejercicio de la actividad, contable financiera y presupuestal.
- Más capacitaciones en Boyacá.
- Nuevas resoluciones y/o decretos.
- Cambios normativos y actualizaciones.
- Videos de los diferentes seminarios que desarrollan.
- Que la aplicación móvil fuera verdaderamente una herramienta de consulta y programación de fechas.
- Asesorías, acompañamiento.
- Evolución y avances de las normas contables internacionalmente aceptadas en Colombia.
- Alerta de faltante de informe.
- Capacitaciones con más frecuencia.
- Más paciencia y comprensión en las consultas, si llamamos es porque tenemos dudas y necesitamos orientación.
- Temas relacionados con las propiedades, planta y equipos y cuentas por pagar.
- Sobre operaciones recíprocas.
- Que la plataforma se deje más tiempo.
- Capacitación en NIIF presencial, foros en la ciudad.
- Lineamientos sobre tratamiento de convenios (nacionales e internacionales).
- Recibir por correo las novedades en términos de normatividad, circulares, resoluciones, etc., las cuales impacten el trabajo realizado como entidad contable pública.
- Asistencias y asesorías personalizadas en conciliaciones formato operaciones recíprocas. Muchas dificultades con los municipios del área de jurisdicción.
- Mayor capacitación práctica.
- Que los conceptos que emite la Contaduría no sean contradictorios.
- Invitación a capacitaciones.
- Idear forma de apoyar el tema de conciliación de recíprocas adicional al reporte que es muy bueno, ya que se circulariza pero las entidades no responden oportunamente o algunas otras responden las notas de circularización. El servicio que necesitamos de la CGN en el caso del Municipio de Pitalito Huila es el apoyo con una herramienta técnica que nos permita agregar la información de las instituciones educativas a la contabilidad del municipio ya que lo estamos haciendo de forma manual. Quiero conocer si hay algún apoyo en este tema y con quién comunicarme.
- Mas capacitación para regiones no centralizadas (pequeñas capitales).
- Considero indispensable una mayor difusión de los proyectos de resolución para comentarios.
- Información tributaria de entidades públicas y sus aplicaciones.
- Asistencia técnica y Chat.
- Orientación telefónica correcta, los asesores no tienen conocimientos y evaden las respuestas.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Dirección: calle 95 N° 15 - 56
Código Postal: 110221, Bogotá Colombia
www.contaduria.gov.co | contactenos@contaduria.gov.co
PBX: (+57 1) 492 64 00



SA-CER 366516 OS-CER 366518 SC 7328-1

- Que tengan disponibilidad de cupos en las capacitaciones para todas las entidades, porque por ejemplo yo siempre que me voy a inscribir ya no hay cupos, entonces deben tener y reservar el cupo para por lo menos un participante de cada entidad.
- Manejo de convenios interadministrativos.
- Memorias de todas las capacitaciones realizadas por la CGN.
- Tener una línea telefónica a donde se nos ayude de inmediato al momento de elaborar los informes requeridos por ustedes.
- Visitas de los asesores a las entidades territoriales.
- Notificaciones de nuevas normas.
- Un chat para consulta permanente.
- Boletín con respecto a lo relacionado en esta encuesta, enviar al correo de la persona para incentivar la inquietud en los temas.
- Capacitación.
- Guías de aplicación de las normas.
- NICSP.
- Guía presentación estados financieros entidades del Gobierno.
- Chat interactivo.
- Capacitación en NIIF.
- Las capacitaciones.
- Apoyo a los procesos de conversión.
- Asistencia técnica.
- Talleres en tema de método de participación patrimonial.
- Capacitaciones permanentes en los temas contables.
- Sobre el proceso de facturación electrónica en los hospitales.
- Mesas de trabajo con las entidades para conciliar recíprocas, no es efectiva esta tarea a través de correos, poder con el apoyo de la Contaduría, este es un tema que no es fácil con algunas entidades vía correos electrónicos.
- Servicio de acompañamiento en normas internacionales.
- Más y mejor capacitación.
- Más claridad sobre los informes a reportar.
- Mayor capacitación.
- Capacitación en operaciones recíprocas.
- El chat.
- Las nuevas resoluciones y/o normativas vía correo electrónico.
- Envío de copia de los conceptos que involucren a las entidades, así ellas no hayan sido quienes consultaron.
- Plantilla para la consolidación de información financiera.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”



- Servicios en línea que resuelvan las inquietudes.
- Capacitaciones frecuentes.
- Estadísticas del Estado medidas sobre indicadores de eficiencia en por programas.
- Que se me enviara al correo los cambios de normatividad para E.S.E públicas.
- Cronograma de fechas de informes a cargar (estilo calendario tributario de la DIAN).
- Eventos de capacitación.
- Mayor información con relación a entidades recíprocas y procedimiento de Boletín Deudores Morosos.
- Que las capacitaciones se realicen de acuerdo a la actividad ejm: sector educación, esto para optimizar el objeto y aplicación de la capacitación.
- Las resoluciones y memorias o cartillas de las capacitaciones.
- Capacitaciones constantes.
- Lo relacionado con la nueva normatividad.
- Doctrina contable, capacitación y retroalimentación sobre marcos normativos.
- Las extensiones de los asesores por entidad no responden.
- Diplomado en Normas Internacionales del sector público.
- Sistema de costos.
- Mucha más capacitación adicional a la que brindan.
- Seminarios, actualizaciones y copias de normatividad vigente.
- Mayor capacitación sobre el nuevo marco normativo, existen muchos vacíos.
- Que enviaran las resoluciones por correo una vez publicadas, realizar boletines de actualizaciones y compilaciones para aplicar los marcos normativos.
- Boletines al correo electrónico incluyendo el resumen de normas recientes expedidas por la CGN.
- Capacitaciones más frecuentes.
- Apoyo con reuniones con la alta dirección de la entidad.
- Mejoras al sistema CHIP.
- Más información de técnica y procedimiento contable.
- Reglas de eliminación operaciones recíprocas.
- Instructivos sobre tipos de registros y estudio de casos.
- Información histórica últimos 10 años.
- Actualizaciones normativas.
- Actualización de la normatividad vigente.
- Comunicaciones.
- Un reporte más eficiente en el cruce de información de operaciones recíprocas. El que se tiene actualmente, básicamente registra las inconsistencias, pero no valida la gestión que realizan las

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Dirección: calle 95 N° 15 - 56
Código Postal: 110221, Bogotá Colombia
www.contaduria.gov.co | contactenos@contaduria.gov.co
PBX: (+57 1) 492 64 00



SA-CER 366516 OS-CER 366518 SC 7328-1

entidades para adelantar la conciliación. Generalmente el asesor de la entidad está enterado de las citadas gestiones.

- Enlaces para mirar ejemplos de registros contables.
- Que los resultados de la entidad sean divulgados oportunamente.
- Boletín de avance de actividades en lo relacionado a capacitaciones.
- Las consultas con más oportunidad se demoran.
- Actualizaciones, boletines informativos.
- Presupuesto.
- Más capacitación orientada a entidades homogéneas para que los temas sean de intereses para todo el grupo.
- Quisiera recibir las nuevas normas, resoluciones y decretos entre otros al correo electrónico institucional en el momento preciso de su divulgación.
- Guías, manuales, talleres prácticos de contabilidad pública.
- En mi caso tengo la necesidad de poder subsanar cargue de información al aplicativo CHIP sin apertura de proceso ya que no fue posible el cargue por inconvenientes del aplicativo, teniendo soportes y evidencias del proceso realizado de nuestra parte donde demuestran que se hizo dicho proceso en el tiempo establecido.
- Capacitaciones con mayor frecuencia.
- Plantillas o modelos para presentación de la información financiera y notas a los estados financieros bajo el nuevo marco normativo NICSP.
- Análisis de estados financieros.
- Que, al enviar las distintas resoluciones, también envíaran los adjuntos de ellas cuando hubiere lugar, más ayuda en cuanto a procedimientos y registros contables.
- Implementación de un software contable único para todas las entidades.
- Chat.
- Un canal de vídeos donde se expliquen temas contables y se resuelvan inquietudes.
- Aplicación web.
- Investigación y avances en contabilidad pública.
- Actualización permanente.
- Normatividad.
- Presentación de informes financieros.
- Actualizaciones en el correo electrónico de la entidad, seminarios continuos de actualización en las diferentes ciudades.
- Asesoría personalizada en algunos temas de actualidad, para mejorar su aplicación.
- Todo tipo de información normativa aplicable a las entidades públicas.
- Los servicios de capacitación y la información son ampliamente completas.
- Capacitación del nuevo marco normativo con más frecuencia.
- Actualización de resoluciones por medio de correo.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Dirección: calle 95 N° 15 - 56

Código Postal: 110221, Bogotá Colombia

www.contaduria.gov.co | contactenos@contaduria.gov.co

PBX: (+57 1) 492 64 00



SA-CER
366516

OS-CER
366518

SC
7328-1

- Información específica relacionada con las E.S.E.
- Normatividad y capacitaciones.
- Mejorar la búsqueda para aspectos contables específicos.
- Todo lo relacionado con contabilidad, control interno y rendición de cuentas.
- Cobertura dentro del departamento de Nariño para las capacitaciones.
- Normatividad vigente.
- Creo que la Contaduría genera información relevante para la empresa y público en general.
- Asesoría directa en el equipo de trabajo de la entidad pública.
- Mayor información y difusión normativa contable para el manejo de operaciones recíprocas.
- El análisis departamental.
- Capacitación virtual en temas como deterioro, costo armonizado entre otros.
- Difundir la normatividad oportunamente.
- Información más clara sobre información para informes CHIP.
- Que se acercaran más a los municipios, con eventos de asesorías.
- Que inicie curso o diplomado virtual en contabilidad pública.
- Como contador de la entidad, respetuosamente sugiero la utilización del correo electrónico de la entidad para las modificaciones y/o actualizaciones que correspondan a la entidad, dado los continuos cambios que se generan en las diferentes clases de entidades.
- Actualizaciones, resoluciones, decretos, etc.
- Sobre seminarios o charlas para vencimientos de informes y resoluciones.
- Más profundidad en el soporte para diligenciamiento y envío de la información a través del aplicativo CHIP.
- Las consultas que se hacen de manera física se tardan mucho tiempo en contestar.
- Capacitaciones.
- Normatividad.
- Indicadores por institución de las vigencias.
- Información sobre aspectos tributarios.
- Alertas por vencimiento de información.
- Enviar a los correos con cada norma que vayan emitiendo.
- NICSP.
- Actualizaciones y/o modificaciones a la norma.
- Manuales actualizados convergencia.
- Poder conocer o consultar las refrendaciones de ingresos tributarios a través de la web.
- Información y alertas sobre nuevas normativas emitidas por la CGN.
- Sobre cada seminario que se haga enviarlos al correo.
- Más capacitaciones.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Dirección: calle 95 N° 15 - 56
Código Postal: 110221, Bogotá Colombia
www.contaduria.gov.co | contactenos@contaduria.gov.co
PBX: (+57 1) 492 64 00



SA-CER 366516 OS-CER 366518 SC 7328-1

- Me gustaría mayor capacitación con relación a la nueva normatividad y a la elaboración de los informes y que se lleven a cabo en Neiva y no solo en Bogotá.
- Notificaciones de las resoluciones, plazos y cambios contables vía correo electrónico.
- Servicio en línea (chat), para consultas más oportunas.
- Más información sobre recíprocas.
- Remitir todas las resoluciones y actualizaciones realizadas por la Contaduría a los correos de los usuarios.
- Capacitaciones en línea.
- Capacitación.
- Capacitación.
- Más información de actualidad en normas internacionales.
- Capacitaciones sobre contabilidad pública.
- Plan de cuentas en Excel, para una consulta más eficiente.
- Tener todo el catálogo de cuentas y los procedimientos contables en un solo compendio.
- Sería bueno contar con espacios de asesoría directa, como el que tiene el Ministerio de Hacienda con el aplicativo SIIF (Call Center y Chat).
- Sería importantísimo que la Contaduría o el Estado Colombiano brindará a todas las entidades públicas un software contable y presupuestal que fuera único para cada uno del tipo de entidades públicas.
- Más capacitaciones en resolución 414.
- Un sistema que reporte a la entidad sus cuentas recíprocas de cada periodo.
- Información personalizada para solucionar inconvenientes contables sobre registros.
- Capacitaciones informes en línea.
- Una matriz con las normas derogadas (resoluciones, decretos etc.) y las vigentes.
- Normas y cambios en la contabilidad pública, decretos, etc.
- Envío de resoluciones y actualizaciones a los correos electrónicos registrados.
- Asesorías a las entidades de ambiente SIIF, que están fuera de Bogotá.
- Capacitaciones sobre control interno contable.
- Procedimiento retiro deudores morosos BDME.
- Los anexos a las legislaciones emitidas, procedimientos.
- Capacitaciones.
- Asesoría en materia de implementación NICSP.
- Las fechas del envío de los formatos, fechas de capacitaciones.
- Guías del proceso de normas internacionales para entidades de gobierno
- Mas videos sobre cómo se efectúan los informes.
- Recíprocas, su función y expectativas.
- Normas internacionales.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Dirección: calle 95 N° 15 - 56
Código Postal: 110221, Bogotá Colombia
www.contaduria.gov.co | contactenos@contaduria.gov.co
PBX: (+57 1) 492 64 00



SA-CER 366516 OS-CER 366518 SC 7328-1

- Diplomados en NICSP las capacitaciones son buenas pero el tema muy amplio.
- Notificaciones de nuevas normas al correo electrónico.
- Actualizaciones en materia contable pública.
- Respuesta inmediata a consultas telefónicas.
- Capacitaciones.
- Capacitaciones.
- Asesoría presencial, agrupados en sectores más pequeños.
- Que programen capacitaciones más frecuentes.
- Más apoyo de la mesa de ayuda.
- Mejor comunicación con los asesores, porque en ocasiones es difícil la comunicación telefónica.
- NIIF especificadas para empresa social del estado del orden territorial descentralizado municipal.
- Me parece que son oportunos en la divulgación de la información y de los temas tratados.
- Asesoría personalizada en situaciones propias de la empresa.
- Estadística por sectores.
- Cómo está la CGN en materia de regulación contable pública frente a los países latinoamericanos.
- Información más precisa sobre cruce de operaciones recíprocas de otras entidades.
- Publicaciones, capacitaciones, cambios normativos, actualización constante.
- Más capacitaciones en el Tolima.
- Asesoría.
- Los avances en los proyectos de modificación de las normatividades.
- Obligaciones y fechas.

GREMIOS DE CONTADORES

- Capacitación marcos normativos contabilidad pública.
- Procedimientos contables para el reconocimiento medición y presentación del cálculo actuarial para las entidades de gobierno.
- Informe y apoyo virtual.
- Capacitación.

COMUNIDAD ACADÉMICA

- Información sobre contabilidad y finanzas públicas bajo NICSP.
- Mayor número de conferencias por parte de funcionarios y Contador General en la Universidad.
- Conocer los proyectos de ley.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Dirección: calle 95 N° 15 - 56
Código Postal: 110221, Bogotá Colombia
www.contaduria.gov.co | contactenos@contaduria.gov.co
PBX: (+57 1) 492 64 00



SA-CER 366516 OS-CER 366518 SC 7328-1

- Informe financiero y contable discriminado por municipios.
- Actualización de la normatividad referente a la profesión.
- Visitas a las universidades para socializar temas relacionados con estados financieros del país.

ORGANISMOS DE CONTROL

- NIIF-NICSP.
- Todo lo relacionado con control interno.
- Más capacitaciones en temas contables y actualizados.

MEDIOS DE COMUNICACIÓN

- Correos electrónicos de noticias a resaltar.
- Información completa de municipios.
- Boletines de prensa, material audiovisual.
- Informe sobre entidades públicas.
- Actualizaciones contables.

PROVEEDORES

- Me gustaría recibir cuando son las convocatorias para poder ingresar a esa gran empresa del Estado.
- Información financiera de Colombia.

USUARIO ESTRATÉGICO

- Normatividad con oportunidad.
- Implementación de MIPG, en lo relacionado con la información financiera y contable.

CIUDADANÍA

- Rendición de cuentas de estados financieros y de cumplimiento de gestión.
- Una información más completa y accesible.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Dirección: calle 95 N° 15 - 56
Código Postal: 110221, Bogotá Colombia
www.contaduria.gov.co | contactenos@contaduria.gov.co
PBX: (+57 1) 492 64 00



SA-CER 366516 OS-CER 366518 SC 7328-1

OTRO

- Capacitaciones que brindan a nivel nacional.
- Boletín de actualización y noticias al correo.
- Asesorías de forma presencial, CHIP, NIIF.
- Actualizaciones.
- Cuando crean una subcuenta es bueno saber cuáles son los códigos de contrapartida.
- Resumen de posición financiera.
- Boletines consolidados sobre temática de los nuevos marcos normativos.
- Capacitaciones.
- Facturación electrónica en hospitales.
- Capacitaciones.
- Que mediante correo electrónico informen las fechas de presentación.
- Modificaciones de los informes a rendir, capacitaciones presenciales y/o virtuales para la rendición de los informes.
- La normatividad vigente.
- Estados financieros.

Para identificar cuáles son los **aspectos prioritarios que se deben tratar**, a continuación se presenta una representación gráfica de los datos obtenidos con respecto a las principales solicitudes de información o servicio de la Contaduría General de la Nación, realizadas por las personas que respondieron la encuesta.

Solicitudes de información o servicio de la CGN		Frecuencia	Frecuencia acumulada	Porcentaje	Porcentaje acumulado
P1	Capacitación.	88	88	28%	28%
P2	Normatividad contable pública y sus actualizaciones.	55	143	17%	45%
P3	Información actualizada vía correo electrónico, alertas vía correo electrónico de vencimientos y cambios en la normatividad.	34	177	11%	56%
P4	Procedimientos, formatos y guías para elaboración de informes.	31	208	10%	66%

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Dirección: calle 95 N° 15 - 56
 Código Postal: 110221, Bogotá Colombia
www.contaduria.gov.co | contactenos@contaduria.gov.co
 PBX: (+57 1) 492 64 00





P5	Normatividad internacional.	21	229	7%	72%
P6	Asistencia y apoyo técnico.	21	250	7%	79%
P7	Operaciones recíprocas.	16	266	5%	84%
P8	Información sobre el funcionamiento, gestión y resultados de la CGN.	11	277	3%	87%
P9	Conceptos y doctrina contable pública.	9	286	3%	90%
P10	Mejorar la atención vía telefónica.	8	294	3%	93%
P11	Chat interactivo.	7	301	2%	95%
P12	Relacionadas con el CHIP (guías para presentar la información).	5	306	2%	97%
P13	Calidad, claridad y agilidad en las respuestas a los conceptos solicitados a la CGN (atención personalizada con el asesor).	3	309	1%	97%
P14	Relacionadas control interno.	2	311	1%	98%
P15	Información a través de la página web.	2	313	1%	99%
P16	Mejorar la aplicación móvil.	1	314	0%	99%
P17	Boletines de prensa, material audiovisual.	1	315	0%	99%
P18	Manejo de convenios interadministrativos.	1	316	0%	100%
P19	Implementación de un software contable único para todas las entidades.	1	317	0%	100%

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Dirección: calle 95 N° 15 - 56

Código Postal: 110221, Bogotá Colombia

www.contaduria.gov.co | contactenos@contaduria.gov.co

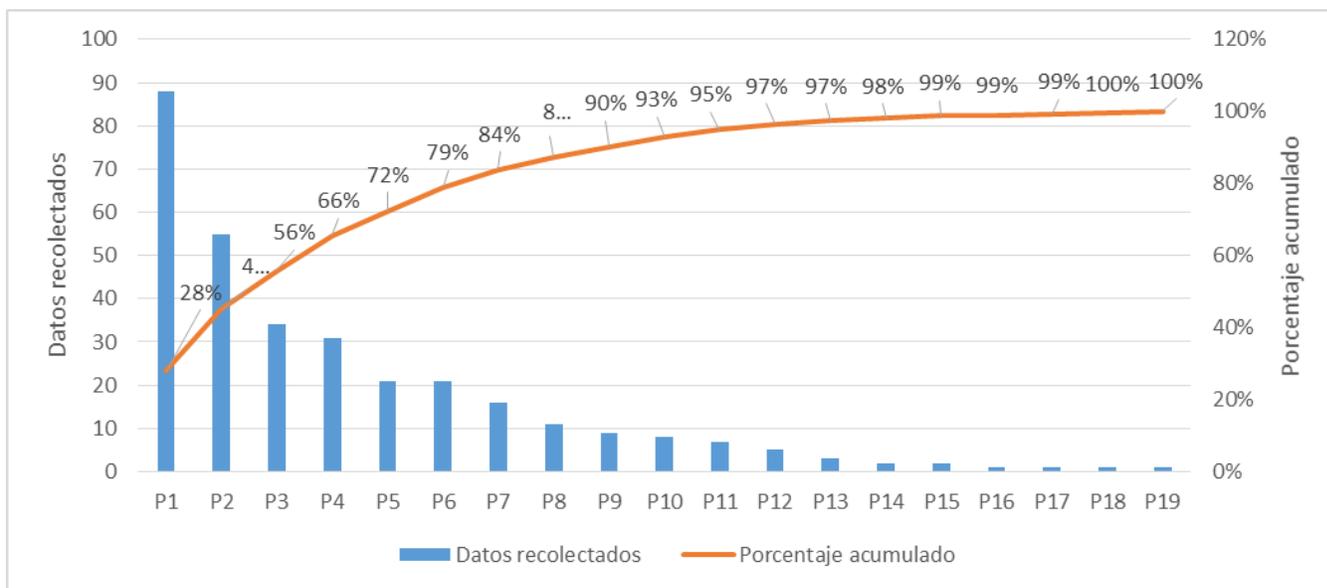
PBX: (+57 1) 492 64 00



SA-CER
366516

OS-CER
366518

SC
7328-1



P1 Capacitación

P2 Normatividad contable pública y sus actualizaciones.

P3 Información actualizada vía correo electrónico, alertas vía correo electrónico de vencimientos y cambios en la normatividad.

P4 Procedimientos, formatos y guías para elaboración de informes.

P5 Normatividad internacional.

P6 Asistencia y apoyo técnico.

P7 Operaciones recíprocas.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Dirección: calle 95 N° 15 - 56

Código Postal: 110221, Bogotá Colombia

www.contaduria.gov.co | contactenos@contaduria.gov.co

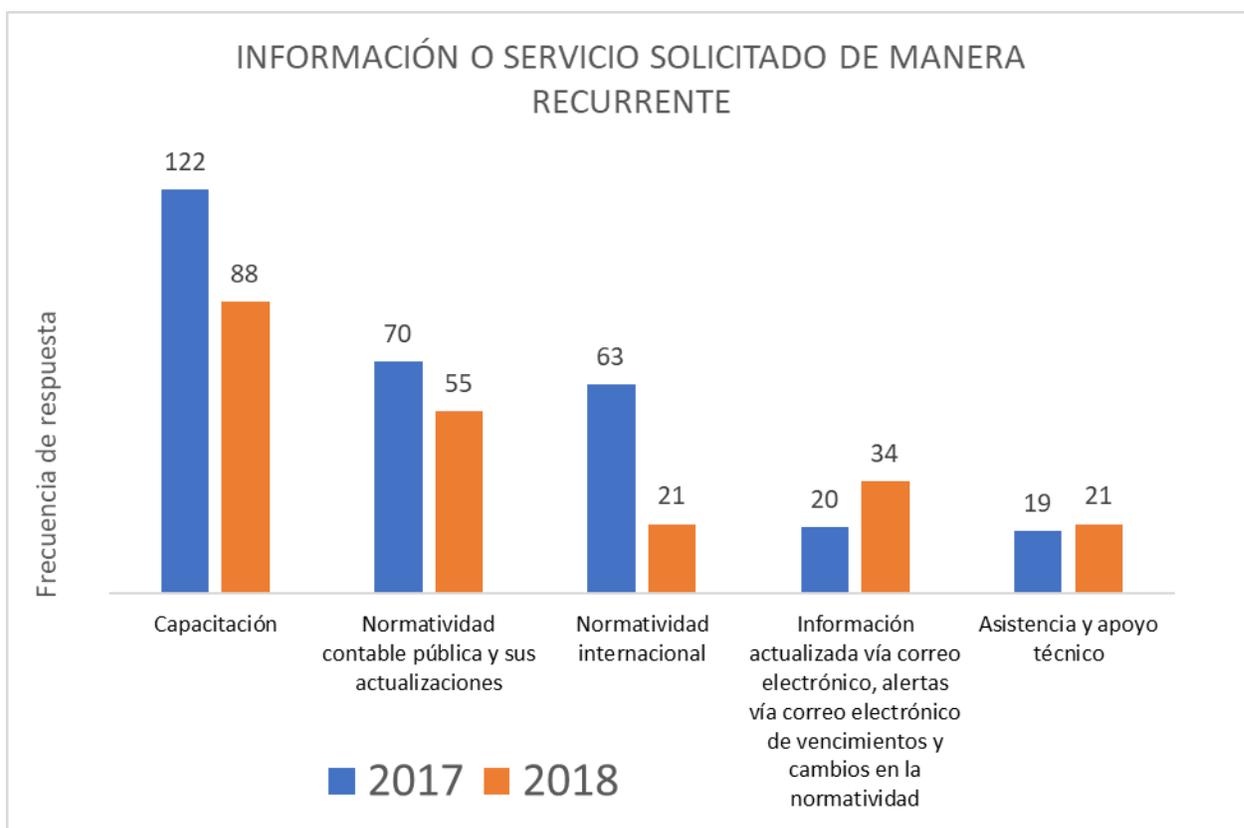
PBX: (+57 1) 492 64 00



SA-CER
366516

OS-CER
366518

SC
7328-1



12. ¿Qué sugerencia tiene para mejorar la calidad de la comunicación de la CGN?

Las respuestas recibidas para esta pregunta se presentan según la clasificación de parte interesada realizada por las personas que respondieron la encuesta, cuando iniciaron el diligenciamiento del respectivo formulario creado por la CGN en Google.

ENTIDAD CONTABLE PÚBLICA

- Se debe mejorar las respuestas de los reportes de incidencias.
- Analizar reporte de operaciones recíprocas.
- Que se regrese la llamada cuando no contestan.
- Chat para las dudas al enviar el CHIP.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Dirección: calle 95 N° 15 - 56
 Código Postal: 110221, Bogotá Colombia
www.contaduria.gov.co | contactenos@contaduria.gov.co
 PBX: (+57 1) 492 64 00



- En cuanto a operaciones recíprocas en mi opinión no hay la retroalimentación necesaria con la CGN, recibimos los envíos, enviamos comentarios sobre las diferencias y no se nota que haya gestión o por lo menos los resultados no se notan, trimestre tras trimestre la situación es igual. Con la entidad pasa lo mismo, se envía un provisional o el definitivo y la respuesta es otro documento en el mismo sentido sin que haya un análisis real de la situación.
- Chat interactivo, más líneas de atención para consultas.
- Implementar el chat.
- Clave es la oportunidad de respuesta, mejorando los tiempos.
- Más capacitación en el primer semestre del año.
- Correos y llamadas.
- Ante las consultas que realmente absuelvan, no que sean ambiguos en el pronunciamiento.
- Pronta respuesta a las consultas por cualquier medio.
- Más uso de correo electrónico, es más fácil su acceso.
- Mejorar la comunicación que sea a los correos institucionales.
- Realizar publicaciones en la red social de Facebook ya que esta es de constante consulta por el usuario.
- Mejorar tiempos de respuesta en call center mesa de ayuda especialmente en épocas de cargue de información al aplicativo CHIP.
- Que se tenga más en cuenta la atención de los usuarios de las entidades y los asesores tengan la disponibilidad de tiempo y la capacidad de responder inquietudes acerca de los procesos, pienso que más capacitación para los asesores y siempre estén dispuestos a resolver nuestras inquietudes.
- Mejorar los canales de comunicación, especialmente mesa de ayuda.
- En la entidad pública lo que se utiliza como medio de comunicación es el correo electrónico, considero que se puede utilizar este medio para que la comunicación sea más nutrida.
- Más agilidad en las respuestas de solicitudes. El tiempo es de 4 meses, es demasiado para toma de decisiones.
- Continuar con las capacitaciones sobre normatividad expedida.
- Tiempos de respuesta en consultas.
- Mayor agilidad en las respuestas de la entidad.
- Mejorar las líneas telefónicas, se llama y no contestan o no está el funcionario.
- Las capacitaciones con ejemplos y más didácticas.
- Mesas de trabajo periódicas con el asesor de la entidad.
- Cuando realicen eventos.
- Capacitaciones sobre los cambios realizados para una mejor calidad en el momento del reporte.
- Que se haga por otros medios de comunicación.
- Mayor disponibilidad de cupos para las capacitaciones.
- Enviar por correo nombre y teléfono del analista correspondiente.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”



- Mejor comunicación.
- Se deben mejorar los canales de comunicación.
- Actualizaciones presenciales.
- La información sería de mayor utilidad si todas las entidades reportaran la categoría, y por parte de la CGN además de referirse a la inconsistencia se informe dentro de este reporte el procedimiento o dinámica de registro.
- Un mejor tiempo de respuesta en las líneas telefónicas.
- Por redes sociales.
- Que sigan enviando correos electrónicos informando todos los cambios en información.
- Elaboración y publicación de boletines mensuales que presenten una síntesis de la normatividad contable expedida.
- Respuesta más rápida a las solicitudes.
- Que fuese más personalizada.
- Los medios utilizados por la CGN son muy buenos, debemos como usuarios hacer uso más frecuente de ellos.
- Para líneas para responder las inquietudes.
- Móvil.
- Plataforma CHIP a veces presenta problemas para subir información y no es clara al emitir los errores.
- Insistencia.
- Seminarios gratuitos en pequeñas ciudades como Manizales.
- Campañas de capacitación, socialización y acompañamiento en regiones apartadas del país.
- Capacitaciones.
- Seminarios en la ciudad de Cúcuta.
- Menor tiempo de respuesta a los conceptos y peticiones hechas.
- Respuestas concretas en la parte de soporte técnico.
- Publicación en YouTube.
- Flexibilidad frente a inconvenientes en reportes o ajustes de información.
- Continuar capacitando en los diferentes temas.
- La comunicación telefónica debe ser más rápida y eficiente.
- Chat en línea horario más extenso para el servicio.
- Más acercamiento personalizado.
- Hacer más ágil el proceso para migrar la información contable de convergencia al CHIP. Tiene mucha vuelta.
- Mayor acercamiento con las entidades.
- Utilización de los correos institucionales.
- Realizar más capacitaciones.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Dirección: calle 95 N° 15 - 56
Código Postal: 110221, Bogotá Colombia
www.contaduria.gov.co | contactenos@contaduria.gov.co
PBX: (+57 1) 492 64 00



SA-CER 366516 OS-CER 366518 SC 7328-1

- Mayor agilidad en responder inquietudes de las entidades en cuanto en los cambios al aplicativo Chip sin previo aviso.
- Que sea más amplia la solución de conflictos a través de la página.
- Tener un horario de apoyo con la mesa de ayuda más amplio, sobre todo en las fechas finales de reporte... para todas las categorías, incluyendo la presupuestal.
- Mejorar las líneas telefónicas.
- Realizar la validación del reporte de operaciones recíprocas, en lo concerniente a la transmisión de información de los fondos de reserva pensional.
- El sistema de asesoría telefónica es deficiente, pues los asesores siempre están en reunión o no contestan, hecho que debe mejorarse para poder resolver inquietudes con la información que se elabora y presenta a la CGN.
- La página web en ocasiones es un poco confusa, ser más visible los cambios realizados de esta manera poder acceder a su consulta.
- Más avisos por Facebook.
- Mejorar comunicación telefónica o incorporar el WhatsApp.
- No he tenido ningún inconveniente para comunicarme siempre me han atendido.
- Mejorar la información en cuanto a actualización de las redes sociales.
- Que la comunicación que se colocara en el portal, a los usuarios (contadores y directores de entidades públicas) les fuera informada mediante email o msn.
- Más seminarios talleres de marco normativo.
- Realizar acompañamientos vía video conferencia a nivel territorial y si se puede local.
- Mayor capacidad en la página.
- Mensajes de texto a la línea del contador con lo más importante de la semana.
- Que las personas que atienden telefónicamente sean más amables, la respuesta de siempre es remítase al manual, consulte la norma a veces se solucionan algunos inconvenientes con colegas.
- Que se publique en el tiempo la información que se produzca.
- Que continúen publicando oportunamente los cambios normativos
- Más capacitaciones al Casanare y que envíen correos de estas capacitaciones para uno programarse.
- Que la información sea difundida por redes sociales.
- Oportunidad y unanimidad de criterio al interior de la entidad (tanto los que capacitan como el grupo de investigación) en cuanto la emisión de nuevos requerimientos que causen impacto operativo en las entidades de Gobierno los cuales no generan valor agregado o no guardan consistencia con otras normas previamente expedidas.
- Hacer capacitaciones por entidades o grupos de entidades o por sector sobre los mecanismos de divulgación con los que cuenta la CGN.
- Menos intermediarios (traslado de llamadas) para comunicar con el funcionario solicitado.
- Determinar zonas y así mismo generar las capacitaciones.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”



- Unificación en los criterios que se utilizan a la hora de responder a las consultas que se les formulan. Hay conceptos con preguntas iguales, pero con respuestas diferentes en un mismo año.
- Otras redes sociales masivas Instagram y WhatsApp.
- Las capacitaciones sean más frecuentes y que el sitio sede de la misma no quede tan lejos de la población caso Pitalito, se han realizado en Neiva, pero la mayoría se ha tenido que viajar a Bogotá.
- Más acompañamiento.
- Es indispensable poder obtener comunicación principalmente con el área de investigaciones en razón a que son varias las resoluciones que emite la entidad y en la gran mayoría de los casos se requieren aclaraciones, pero es casi imposible lograr atención por parte de funcionarios de la entidad.
- Generar un Chat permanente.
- Mejor grupo asesor profesional para orientar las preguntas telefónicas y escritas.
- Comunicación personal con la entidad.
- Líneas directas con los niveles que definen políticas.
- Responder las líneas telefónicas que ofrecen para atención al cliente en el tiempo oportuno.
- Que las visitas a las entidades territoriales se realicen al menos una vez a año. Más aun cuando hay cambios trascendentales.
- Opción en la encuesta para comunicarse de alguna forma con quienes participamos.
- Mejorar el servicio de recepción de llamadas.
- Menos tiempo en la respuesta de las inquietudes por parte de los procesos contables de las entidades de gobierno.
- Mejor atención telefónica, en varias ocasiones he marcado y no están los funcionarios en el sitio de trabajo.
- La página siempre está actualizada.
- Chat interactivo.
- Utilizar la página web y comunicación física a los entes de control.
- Que las actividades sean más personalizadas.
- Más capacitación.
- Mejora en los tiempos de respuesta.
- Que sea más rápida la emisión de conceptos solicitados.
- Mejor respuesta en la línea telefónica en las extensiones de los asesores.
- Más prontitud y exactitud en aclarar inquietudes planteadas sobre temas contables de norma.
- En la mesa de ayuda, debe ser más ágil en la atención.
- Mejorar la oportunidad de la atención vía telefónica, en especial en las fechas en que vencen los plazos para envío de información.
- Insistencia en los entes públicos para operaciones recíprocas.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Dirección: calle 95 N° 15 - 56
Código Postal: 110221, Bogotá Colombia
www.contaduria.gov.co | contactenos@contaduria.gov.co
PBX: (+57 1) 492 64 00



SA-CER 366516 OS-CER 366518 SC 7328-1

- Que las respuestas que ofrece la CGN sean de fondo, pues algunas veces son ambiguas.
- Hacer una vía de contacto rápido con la CGN.
- Sea rápida y oportuna.
- Que se mejoraran las líneas telefónicas.
- Horario más extenso del chat de la Contaduría.
- Más capacitación sobre uso y manejo de la herramienta CHIP.
- Que la comunicación con los asesores de cada entidad pública sea más efectiva.
- Oportunidad en las inquietudes enviadas por correo electrónico. las constantes modificaciones en la normatividad aplicable para el año 2018 ha generado confusión en los procedimientos contables.
- Que los asesores se puedan contactar fácilmente por teléfono.
- Que todas las entidades públicas del Estado publiquen en su página los valores recíprocos con tiempo y que dicha información sea fiable y oportuna esto para las entidades que giran los recursos a los entes territoriales como son los recursos de SGP, regalías, y otros recursos de la Nación.
- Para los seminarios impartidos, si fuera posible no hacerlos con muchos temas, deberían ser más específicos, tomando casos más prácticos.
- Se requiere boletines de actualización de los marcos normativos.
- Mejorar atención al usuario en mesa de ayuda.
- Continuar realizando capacitaciones sobre los diferentes aspectos de interés
- Que sean contestados los requerimientos en el tiempo prudente, que se midiera el servicio que da la parte tecnológica y los analistas.
- Mayor capacitación.
- Respuestas más rápidas a las consultas.
- Mejorar el chat.
- Mejora de la plataforma tecnológica.
- Mejorar los sistemas para transmitir información contable.
- Capacitación en las regiones apartadas de la capital.
- Mejorar plataforma.
- Las Resoluciones que afectan a las entidades del Sector Gobierno, que, si bien están disponibles en la página web de la Contaduría, sería muy importante recibirlas en el correo electrónico de los contadores de las respectivas entidades, como un valor agregado en la oportunidad de la información.
- Que los resultados de la entidad sean divulgados oportunamente.
- Vídeos conferencias en línea.
- El asesor más proactivo.
- Quisiera recibir las nuevas normas, resoluciones y decretos entre otros al correo electrónico institucional en el momento preciso de su divulgación.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Dirección: calle 95 N° 15 - 56
Código Postal: 110221, Bogotá Colombia
www.contaduria.gov.co | contactenos@contaduria.gov.co
PBX: (+57 1) 492 64 00



SA-CER 366516 OS-CER 366518 SC 7328-1

- Facilitar listado de contactos de teléfonos móviles de las personas encargadas del área ya que en línea fija es demasiado complicado para la comunicación y el direccionamiento correcto de la llamada con el área en cargada.
- Los asesores contables deben estar en permanente comunicación con las entidades para la solución de los inconvenientes que se presentan con frecuencia en los días de cierre y transmisión, así mismo se solicita mayor flexibilidad en los días de cierre ya que el aplicativo SIIF es intermitente en su funcionamiento y genera traumatismos en los ajustes que deban realizar en esos días.
- Comunicación telefónica.
- Seguir implementando tecnología.
- Más espacios de capacitación.
- Chat interactivo.
- Más divulgación de los canales de comunicación y sus funciones que se tienen para interactuar.
- Presentación normativa.
- Boletines mensuales con las novedades en el sector contable público.
- Facilitar la línea telefónica con el consultor de la entidad.
- Más contacto de los funcionarios con las entidades.
- Canales de comunicación en redes sociales para lograr una mayor interacción con la entidad.
- Que, al momento de solicitar al asesor de la entidad, la llamada sea más ágil, es decir, que haya pocos intermediarios.
- Actualizaciones permanentes.
- Utilizar más correo electrónico.
- Más capacitaciones en cuanto a la normatividad.
- Los canales de comunicación con los asesores.
- Cobertura dentro del departamento de Nariño para las capacitaciones.
- Hacer efectivo el reporte de deudores morosos ya que se reporta.
- Creo que está bien la comunicación generada por parte de la CGN.
- Envío de la nueva información a los correos inscritos.
- Que se habilitara un número celular de contacto.
- Mayor agilidad en la atención a la respuesta a la correspondencia enviada en medio físico.
- Un canal digital dedicado exclusivamente a responder dudas y casos específicos de cada entidad.
- La atención telefónica debe mejorar en agilidad.
- Mejorar la respuesta del asesor asignado a la entidad es muy difícil contactarlo.
- Que las capacitaciones sean con mayor frecuencia y de mayor acceso a los municipios.
- Teléfonos de contacto para comunicación continua.
- Que no solo nos remitan a la norma, sino que estudien el caso particular de cada entidad.
- Problemas con la plataforma.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Dirección: calle 95 N° 15 - 56

Código Postal: 110221, Bogotá Colombia

www.contaduria.gov.co | contactenos@contaduria.gov.co

PBX: (+57 1) 492 64 00



SA-CER
366516

OS-CER
366518

SC
7328-1

- Establecer enlace personalizado con los contadores de las entidades o establecimientos públicos como responsables de la información contable pública para de esta forma contribuir con el logro de los propósitos del sistema nacional de contabilidad pública.
- Actualizar la página diariamente.
- Consultas por móvil WhatsApp.
- La atención telefónica a través de la mesa de trabajo no es muy efectiva y eficaz.
- Las consultas que se realizan por correo electrónico no son contestadas.
- Más líneas de atención al usuario.
- Generar indicadores de distintas índoles por institución.
- Que tengan oficinas en la Costa Atlántica.
- Mejorar asesoría telefónica.
- Las capacitaciones sean teóricas y prácticas enfocadas a la naturaleza de la entidad.
- Continuar mejorando con la página web.
- Atender con mayor prontitud la línea telefónica.
- Envío de boletín semanal con las noticias y temas más relevantes en cuanto a normatividad y entidad se refiere.
- Sugiero que sea más personalizada en lo posible.
- Cupos a capacitación, mayor disponibilidad en la línea telefónica en época de informes y que las capacitaciones no se programen en épocas de informes.
- Para época de informes más asistencia.
- Más capacitación.
- Remitir todas las resoluciones a los correos adscritos.
- Me gustaría que hubiera un chat para consultas.
- Cuando surgen dudas es porque no se conoce las respuestas... Por eso se comunica.... Casi siempre se desvían de las preguntas.
- Las respuestas... Casi siempre se desvían de la información que se solicita.
- Realizar talleres de sensibilización de la importancia de aplicar las normas contables en las entidades públicas y que sean obligatorias para las entidades.
- Emitir un compendio actualizado donde se pueda consultar todo el catálogo de cuentas y los procedimientos contables.
- Implementar mesas de ayuda y contar con el servicio de 24 horas en los días previos a la presentación de los informes.
- Manejar chat.
- Que el boletín se pueda consultar más fácil.
- Más pedagogía educativa a nivel de las entidades públicas.
- Una mejor atención en cuanto a información cuando hay comunicación telefónica.
- Que la CGN nos facilite los valores del Fonpet.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Dirección: calle 95 N° 15 - 56
Código Postal: 110221, Bogotá Colombia
www.contaduria.gov.co | contactenos@contaduria.gov.co
PBX: (+57 1) 492 64 00



SA-CER 366516 OS-CER 366518 SC 7328-1

- Realizar capacitaciones invitando a los alcaldes y directores financieros de las entidades para que adquieran más compromiso con el proceso contable de las entidades.
- Más asesoría a las entidades del ambiente SIF, fuera de Bogotá.
- Cumplir con el horario de atención en la línea telefónica.
- Implementación del chat para consultas.
- Más contactos de parte de los asesores asignados a la entidad.
- Realizar capacitaciones.
- Más comunicación de las necesidades específicas de las entidades.
- Experiencias de otros países frente a normas internacionales.
- Apoyo a entidades tema NICSP.
- Vía correo electrónico.
- Mayor difusión de la información.
- Que las capacitaciones tengan mayor cobertura para aumentar la cantidad de personal a asistir.
- Apoyo de forma presencial de la asesora asignada a la entidad.
- Oportunidad en las llamadas que uno realiza. Porque no contestan y debe insistir muchas veces.
- Talleres más continuos.
- Mejor atención de parte de la mesa de ayuda.
- Extensión de los horarios de consulta del chat.
- Seminarios de capacitación en pequeñas capitales.
- No hay sugerencias la respuesta a inquietudes es muy rápida y las publicaciones o resoluciones llegan oportunamente y en forma clara.
- Oportunidad.
- Se deben realizar más capacitaciones en el Tolima. Para poder estar bien documentado, se dificulta viajar a otras ciudades.
- Mejorar call center.
- Mayor rapidez en las consultas.
- Implementación de modelos de informes y capacitaciones.
- Envío de información a los correos oportunamente.

GREMIOS DE CONTADORES

- Más contacto con emisoras radiales comunitarias o de interés público en regiones como municipios y programas de televisión regional en municipios.
- Atención al usuario de manera directa.
- Más apoyo general virtual de informes y CHIP.
- Mejorar las capacitaciones.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Dirección: calle 95 N° 15 - 56
Código Postal: 110221, Bogotá Colombia
www.contaduria.gov.co | contactenos@contaduria.gov.co
PBX: (+57 1) 492 64 00



SA-CER 366516 OS-CER 366518 SC 7328-1

COMUNIDAD ACADÉMICA

- Participación más activa de los estudiantes de último semestre en las instituciones educativas.
- Conversatorios académicos regionales articulados con la Universidad Cooperativa de Colombia.
- Que se divulgue por los diferentes medios de comunicación.
- Mayor interacción con la academia.
- Seminarios y conferencias al público en general sin restricción.

ORGANISMOS DE CONTROL

- Actualizar permanentemente la información que reposa en la página de la CGN.
- Mayor y mejor interacción hacia los entes territoriales para afianzar su fortalecimiento institucional en los aspectos administrativos y operativos.

MEDIOS DE COMUNICACIÓN

- Elaborar Boletines de Prensa, periódicos de las acciones y actividades realizadas.
- Claridad.
- Mayor trabajo y difusión de las actividades de la entidad.
- Publicidad en los medios regionales.

PROVEEDORES

- Me gustaría que quitaran ese reporte de recíprocas no le encuentro mucho sentido a ese informe, porque solo hay una entidad que es el Ministerio de Vivienda que lo utiliza y el resto de entidades lo hacen porque les toca, no porque sea útil para algo.
- Mayor contacto.

USUARIO ESTRATÉGICO

- Que la comunicación por redes sociales sea más efectiva.
- Foros regionales.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

CIUDADANÍA

- Oportunidad y fiabilidad de la información presentada.
- Mejora en la página web en la forma de entregar la información.

OTRO

- La disposición de números de celular para llamar ya que en municipios no existen los teléfonos fijos.
- Que la Contaduría también tenga una línea de celular habilitada para llamar porque no todos los municipios tienen fijo y llamar de celular fijo es muy costoso. De esta manera se podría tener llamadas directas con cada analista de departamentos y se ahorra tiempo en tener respuesta a las diferentes interrogaciones.
- Que la línea sea en tiempo real.
- Oportunidad y posición concreta como organismo de regulación sobre consultas efectuadas sobre la aplicación de los nuevos marcos normativos.
- Boletines.
- Hasta el momento considero que ha sido efectiva la información suministrada por la Contaduría General de la Nación con respecto a los requerimientos realizados.
- Quizás hacer un poco más expedita la información, por ejemplo, un link para buscar el tema específico que uno quiere consultar, de manera más rápida.
- Vía telefónica no es fácil contactar un funcionario que brinde asesoría directa con la duda generada, a veces nos comunican hasta con 6 extensiones antes de dar con la persona correcta.
- Ser más flexible con los tiempos

Para identificar cuáles son los **aspectos prioritarios que se deben tratar**, a continuación se presenta una representación gráfica de los datos obtenidos con respecto a las sugerencias más relevantes para mejorar la calidad de la comunicación de la CGN, realizadas por las personas que respondieron la encuesta.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”



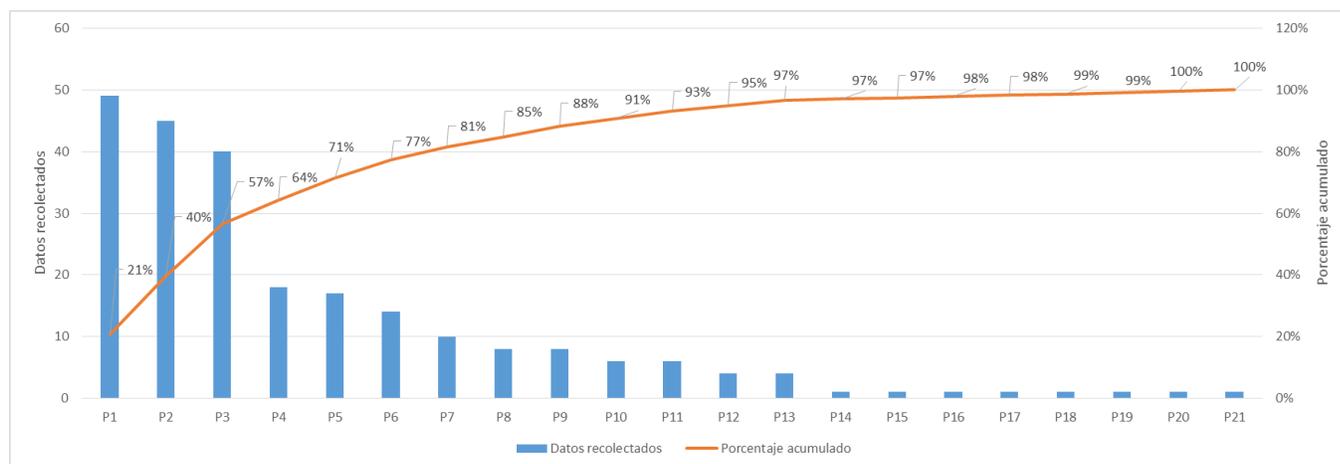
Sugerencias para mejorar la calidad de la comunicación de la CGN		Frecuencia	Frecuencia acumulada	Porcentaje	Porcentaje acumulado
P1	Mejorar la atención vía telefónica.	49	49	21%	21%
P2	Calidad, claridad y agilidad en las respuestas a los conceptos solicitados a la CGN (atención personalizada con el asesor). En general que se haga uso del lenguaje claro para una mejor comprensión de la información contable.	45	94	19%	40%
P3	Capacitación.	40	134	17%	57%
P4	Mayor difusión en medios de comunicación.	18	152	8%	64%
P5	Información al correo electrónico.	17	169	7%	71%
P6	Chat virtual.	14	183	6%	77%
P7	Mayor interacción con las entidades.	10	193	4%	81%
P8	Difusión de la información a través de redes sociales.	8	201	3%	85%
P9	Relacionadas con el CHIP.	8	209	3%	88%
P10	Mejorar la presentación de la información en la página web.	6	215	3%	91%
P11	Operaciones recíprocas.	6	221	3%	93%
P12	Incorporar Instagram y WhatsApp.	4	225	2%	95%
P13	Más articulación con la academia.	4	229	2%	97%
P14	Hacer efectivo el reporte de deudores morosos ya que se reporta.	1	230	0.4%	97%
P15	Generar indicadores de distintas índoles por institución.	1	231	0.4%	97%
P16	Abrir oficinas en la Costa Atlántica.	1	232	0.4%	98%
P17	Implementar mesas de ayuda y contar con el servicio de 24 horas en los días previos a la presentación de los informes.	1	233	0.4%	98%
P18	Que la CGN nos facilite los valores del Fonpet.	1	234	0.4%	99%
P19	Experiencias de otros países frente a normas internacionales.	1	235	0.4%	99%
P20	Apoyo a entidades tema NICSP.	1	236	0.4%	100%
P21	Es indispensable poder obtener comunicación principalmente con el área de investigaciones en razón a que son varias las resoluciones que emite la entidad y en la gran mayoría de los casos se requieren aclaraciones, pero es casi imposible lograr atención por parte de funcionarios de la entidad.	1	237	0.2%	100%

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Dirección: calle 95 N° 15 - 56
 Código Postal: 110221, Bogotá Colombia
www.contaduria.gov.co | contactenos@contaduria.gov.co
 PBX: (+57 1) 492 64 00



SA-CER 366516 OS-CER 366518 SC 7328-1



P1 Mejorar la atención vía telefónica.

P2 Calidad, claridad y agilidad en las respuestas a los conceptos solicitados a la CGN (atención personalizada con el asesor). En general que se haga uso del lenguaje claro para una mejor comprensión de la información contable.

P3 Capacitación.

P4 Mayor difusión en medios de comunicación.

P5 Información al correo electrónico.

P6 Chat virtual.

P7 Mayor interacción con las entidades.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Dirección: calle 95 N° 15 - 56

Código Postal: 110221, Bogotá Colombia

www.contaduria.gov.co | contactenos@contaduria.gov.co

PBX: (+57 1) 492 64 00



SA-CER
366516

OS-CER
366518

SC
7328-1



“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Dirección: calle 95 N° 15 - 56
 Código Postal: 110221, Bogotá Colombia
www.contaduria.gov.co | contactenos@contaduria.gov.co
 PBX: (+57 1) 492 64 00

