



CARACTERIZACIÓN DEL SERVICIO (OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS)					
Información General					
Número registro en el SUIT (SUIT: Sistema Único de Información de Trámites)	15752				
Tipo:	Servicio en línea.				
Nombre del servicio:	ASISTENCIA Y APOYO TÉCNICO.				
Proceso de la Entidad que ejecuta el servicio:	Centralización de la información.				
Propósito de cara al usuario:	<p>Permite a la entidad publicar y formular las preguntas o inquietudes de tipo contable o solicitar apoyo técnico cuando se presenten errores de validación en los formularios de las categorías de la CGN:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Información Contable Pública- Convergencia • Reporte Final Entidades Liquidadas • Evaluación de control interno contable 				
Marco normativo y regulatorio:	<ul style="list-style-type: none"> • Ley 298 de 1996. • Artículo 6, ítem 11 del Decreto 143 de 2004. 				
Está dirigido a:	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>Persona Natural:</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Persona Jurídica:</td> <td style="text-align: center;">x</td> </tr> </table>	Persona Natural:		Persona Jurídica:	x
Persona Natural:					
Persona Jurídica:	x				
¿Cuándo se puede solicitar?	Disponibilidad abierta				
Requisitos exigidos al usuario para acceder al servicio:	<ul style="list-style-type: none"> • Actuar como Servidor de una entidad pública • Nombre de la entidad • Código de la entidad asignado por la Contaduría General de la Nación 				
Pasos que debe seguir el usuario para acceder al servicio:	<ul style="list-style-type: none"> • Ingresar a la página www.contaduria.gov.co/ • Seleccionar Servicio al Ciudadano • Seleccionar Servicios en línea y PQRSyD (Peticiónes, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias) • Elegir el servicio Asistencia y Apoyo Técnico • Diligenciar el formulario con la información requerida y puntualizar la inquietud de tipo contable o asistencia técnica sobre los errores de validación que se le presenten en los formularios de las categorías CGN: 				

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Dirección: Calle 26 # 69 -76 | Edificio Elemento
Torre 1 (Aire) - Pisos 3 y 15
Código Postal: 111071, Bogotá Colombia
www.contaduria.gov.co | contactenos@contaduria.gov.co
PBX: (+57 1) 492 64 00





	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Información Contable Pública- Convergencia ✓ Reporte Final Entidades Liquidadas ✓ Evaluación de control interno contable • Además, puede solicitar el servicio a través del: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Correo electrónico contactenos@contaduria.gov.co ✓ Correo físico en la calle 26 N°69-76 Edificio Elemento Torre 1(Aire) piso 3 en Bogotá-Colombia ✓ Llamada telefónica al (1) 492 64 00 extensión 633 o de manera presencial 	
<p>Breve descripción de los pasos que sigue el servicio al interior de la entidad:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La solicitud es direccionada a correspondencia a través del correo, contactenos@contaduria.gov.co • Luego se radica en ORFEO para el Subcontador de Centralización de la Información, quien define el GIT (Grupo Interno de Trabajo) y el analista encargado de atender la solicitud • Por último se remite la respuesta por el medio indicado de la Entidad Contable Publica la (ECP). (Ver flujograma de proceso anexo) 	
<p>Forma o Canal utilizado para la respuesta:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico • Presencial • Llamada telefónica 	
<p>Tiempo para la respuesta al usuario:</p>	Virtual - electrónico:	10 días hábiles
	Presencial o llamada telefónica:	Inmediato
<p>¿Qué evidencia el resultado final del servicio?</p>	Registro en ORFEO, service desk, ayuda de memoria	
<p>Cargo o rol de quien resuelve:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ORFEO: Subcontador de Centralización de la Información 	

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Dirección: Calle 26 # 69 -76 | Edificio Elemento
Torre 1 (Aire) - Pisos 3 y 15
Código Postal: 111071, Bogotá Colombia
www.contaduria.gov.co | contactenos@contaduria.gov.co
PBX: (+57 1) 492 64 00

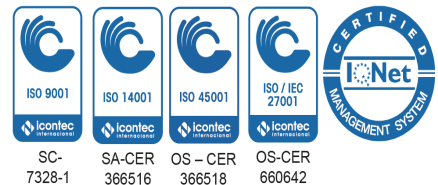




	<ul style="list-style-type: none"> PRESENCIAL Y TELEFÓNICO: Servidores públicos y/o contratistas de los Grupos Internos de Trabajo (GITs) de Gestión. 	
¿Puede el usuario hacer seguimiento?	Si:	Vía telefónica, personalmente, No. radicado
	No:	
¿El servicio está documentado en el Sistema de Gestión de la calidad SGC?	Ficha de caracterización (Plataforma SUIT)	

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Dirección: Calle 26 # 69 -76 | Edificio Elemento
 Torre 1 (Aire) - Pisos 3 y 15
 Código Postal: 111071, Bogotá Colombia
www.contaduria.gov.co | contactenos@contaduria.gov.co
 PBX: (+57 1) 492 64 00





PASOS DEL PROCESO

ASISTENCIA Y APOYO TECNICO	Involucrados	Paso 1: Acceso	Paso 2: Solicitud	Paso 3: Resolución	Paso 4: Resultado
	Solicitante	<p>1.1 Ingresar a la Pagina web www.contaduria.gov.co/</p>	<p>2.1 Ingresar en el link de Servicio al Ciudadano</p> <p>2.2 Seleccionar Servicios en Línea y PQRSyD</p> <p>2.3 Seleccionar el servicio Asistencia y Apoyo Técnico</p> <p>2.4 Diligenciar el formulario y enviar</p>	<p>3.1 Se remite al subcontador y este analiza la solicitud</p> <p>3.2 Asigna al coordinador que le corresponde.</p>	<p>4.1 Analiza el tema</p> <p>4.2 Elabora respuesta</p> <p>4.3 Emite para firma del subcontador y posterior envío</p>

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Dirección: Calle 26 # 69 -76 | Edificio Elemento
 Torre 1 (Aire) - Pisos 3 y 15
 Código Postal: 111071, Bogotá Colombia
www.contaduria.gov.co | contactenos@contaduria.gov.co
 PBX: (+57 1) 492 64 00

