

GIT LOGÍSTICO DE CAPACITACIÓN Y PRENSA
PROCESO DE COMUNICACIÓN PÚBLICA
ENCUESTA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EXTERNA
AÑO 2016

Nombre del Indicador

Percepción Información y Comunicación Externa

Objetivo

Medir la percepción de la ciudadanía y las 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 Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 2014.

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: 8 de noviembre de 2016

Fecha de terminación: 30 de noviembre de 2016

Resultado de la medición 2016: 75%

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Metodología

La encuesta se aplicó mediante un correo electrónico masivo remitido a todas las direcciones suministradas por las 3821 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.

Además la encuesta se publicó en la página web y se promovió a través de las redes sociales. Así mismo, se solicitó la colaboración de los líderes de proceso para apoyar la promoción de la misma a través de los GIT. Esto último, considerando la interacción cotidiana de los funcionarios y colaboradores con los usuarios y partes interesadas de la CGN. En total se recibieron 678 encuestas diligenciadas.

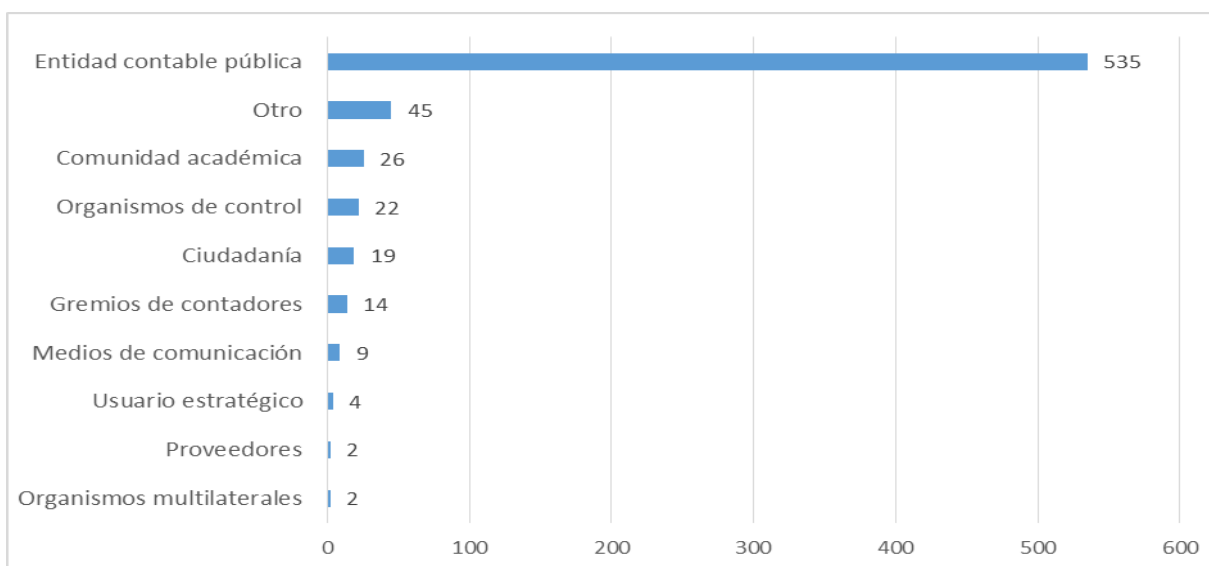
En virtud de lo anterior, se obtuvo respuesta a la encuesta en las siguientes categorías:

Categoría	N° Encuestas
Entidad contable pública	535
Gremios de contadores	14
Comunidad académica	26
Organismos de control	22
Organismos multilaterales	2
Medios de comunicación	9
Proveedores	2
Usuario estratégico	4
Ciudadanía	19
Otro	45

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Calle 95 No. 15 – 56 Código Postal: 110221 PBX (57 1) 492 6400
www.contaduria.gov.co E-mail: contactenos@contaduria.gov.co
Bogotá D.C. – Colombia





Otro (45 encuestas)

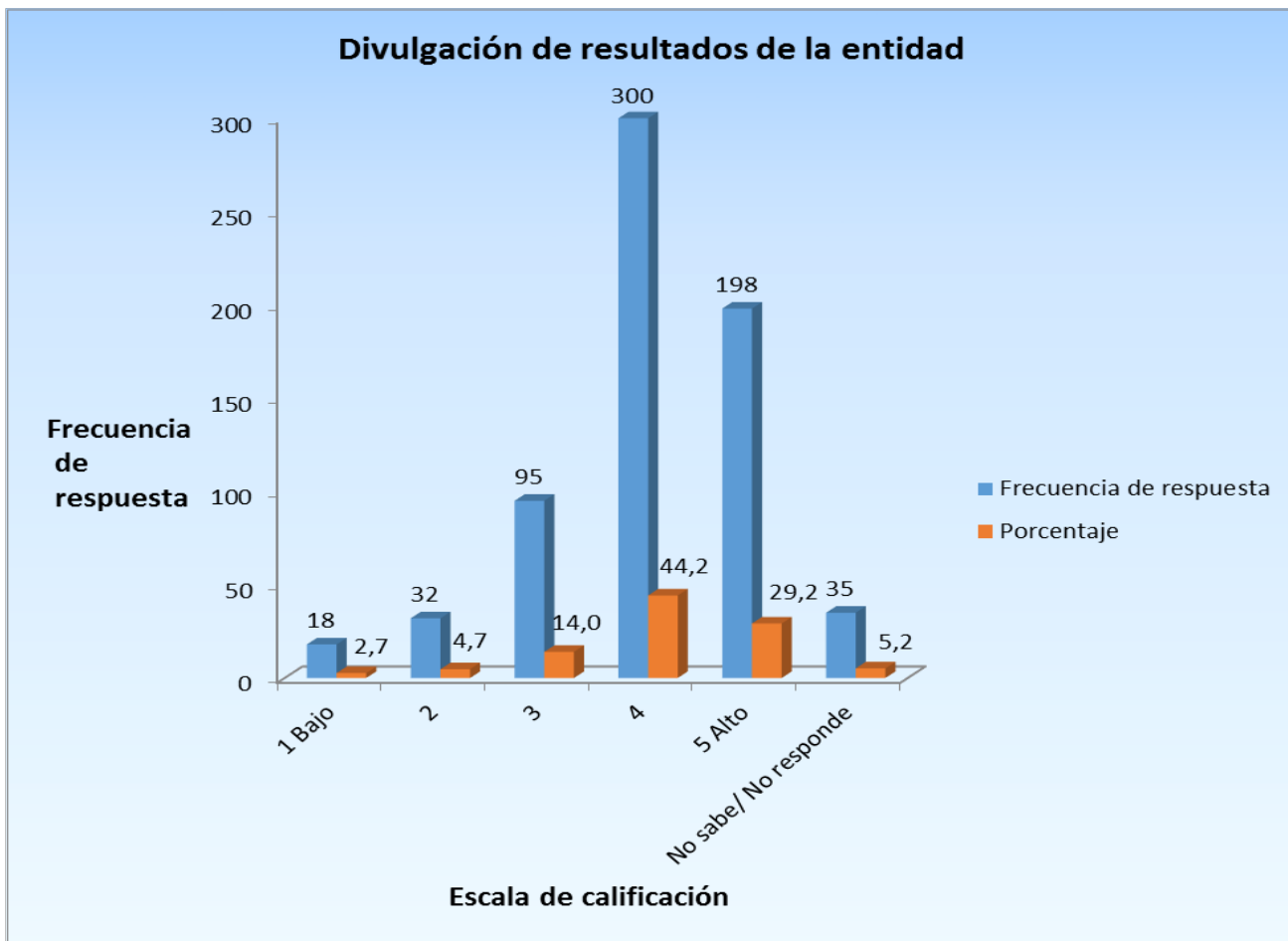
Alcaldía municipal	4	Prestador servicios salud	5
Contador independiente	3	Banco de la República	2
Control Interno	5	Entidad gubernamental	2
Corporación Autónoma Regional	3	Empresa de servicios públicos	2
Entidad pública	3	Servidor público	1
Fondo parafiscal	2	Sector fiduciario	1
Público territorial	1	Municipio de Villeta	1
Estudiante universitario	1	Federación	1
Contador República de Chile	1	Institución de educación superior	1
Jurídica	1	Financiera pública	1
Organismo público autónomo fiscalizador	1	Entidad de economía mixta	1
Instituto Nacional de Propiedad Intelectual de Chile	1	Consejo para la Transparencia Chile	1

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Calle 95 No. 15 – 56 Código Postal: 110221 PBX (57 1) 492 6400
 www.contaduria.gov.co E-mail: contactenos@contaduria.gov.co
 Bogotá D.C. – Colombia



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



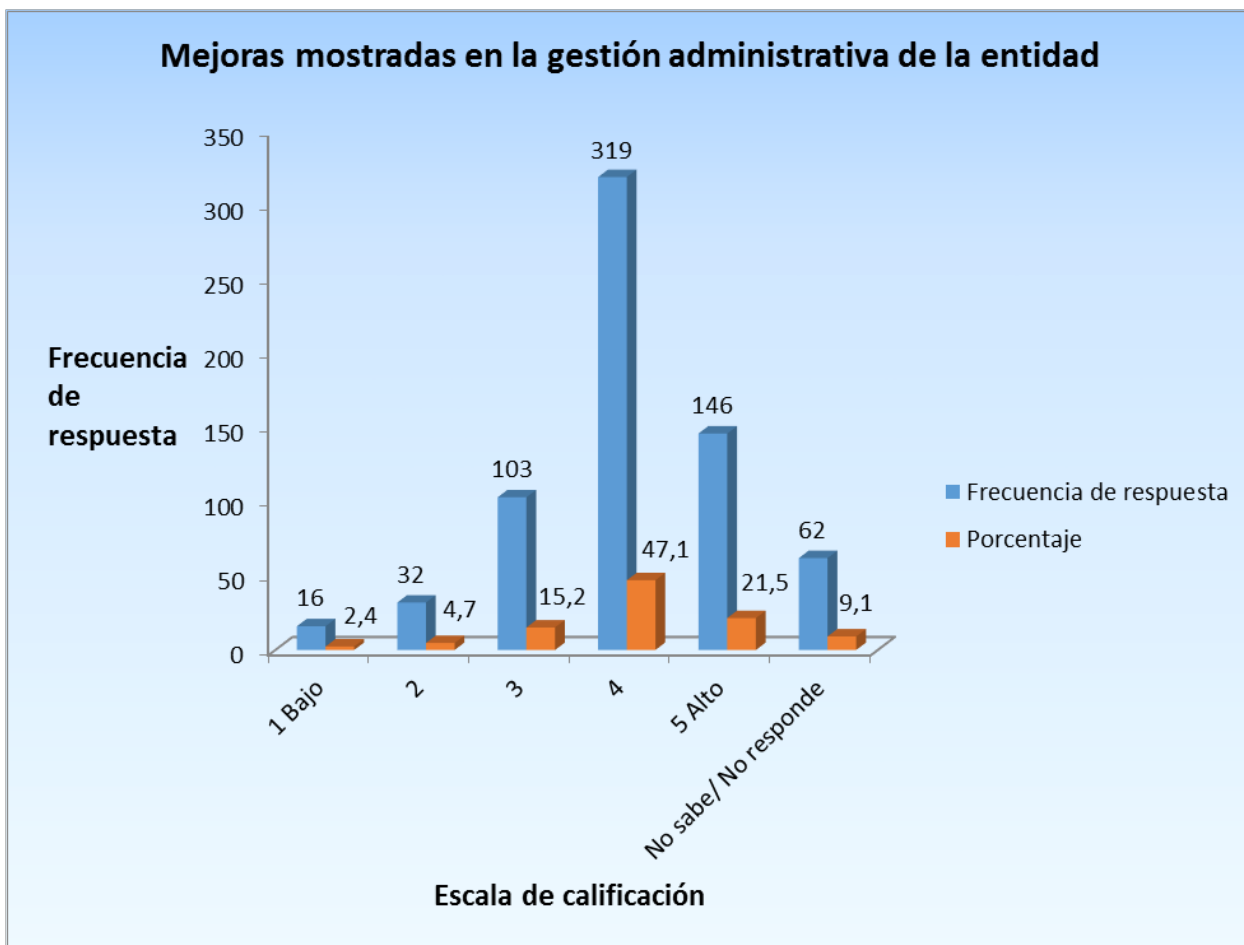
En 198 de las 678 respuestas recibidas, equivalente al 29,2%, se obtuvo la calificación esperada (5/5) para el aspecto suficiencia de la información difundida por la CGN sobre divulgación de resultados de la entidad. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2015 (32,1%), se evidencia una **desmejora** de 3 puntos.

Por otra parte, para este ítem el mayor número de respuestas (300 de 678) se obtuvo en la calificación 4/5, igual que en la medición anterior. No obstante, hubo un incremento de 1 punto

“Cuentas Claras, Estado Transparente”



porque para esta categoría de calificación el porcentaje en el año 2015 fue del 43,3% mientras que en el 2016 se ubicó en el 44,2%.

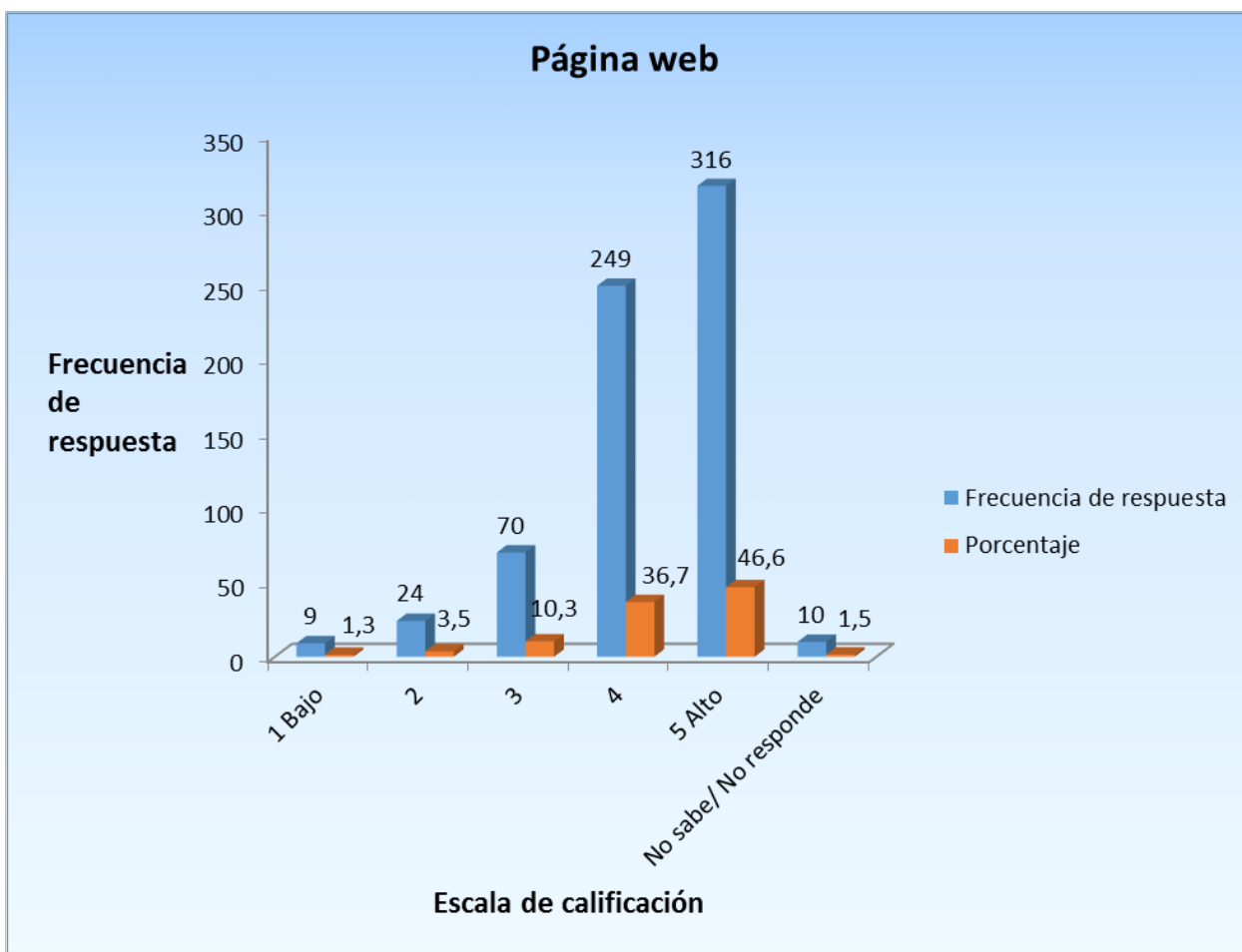


En 146 de las 678 respuestas recibidas, equivalente al 21,5%, se obtuvo la calificación esperada (5/5) para el aspecto mejoras mostradas en la gestión administrativa de la entidad. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2015 (27,5%), se evidencia una **desmejora** de 6 puntos.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Por otra parte, para este ítem el mayor número de respuestas (319 de 678) se obtuvo en la calificación 4/5, igual que en la medición anterior. No obstante, hubo un incremento de 3 puntos porque para esta categoría de calificación el porcentaje en el año 2015 fue del 43,9% mientras que en el 2016 se ubicó en el 47,1%.

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



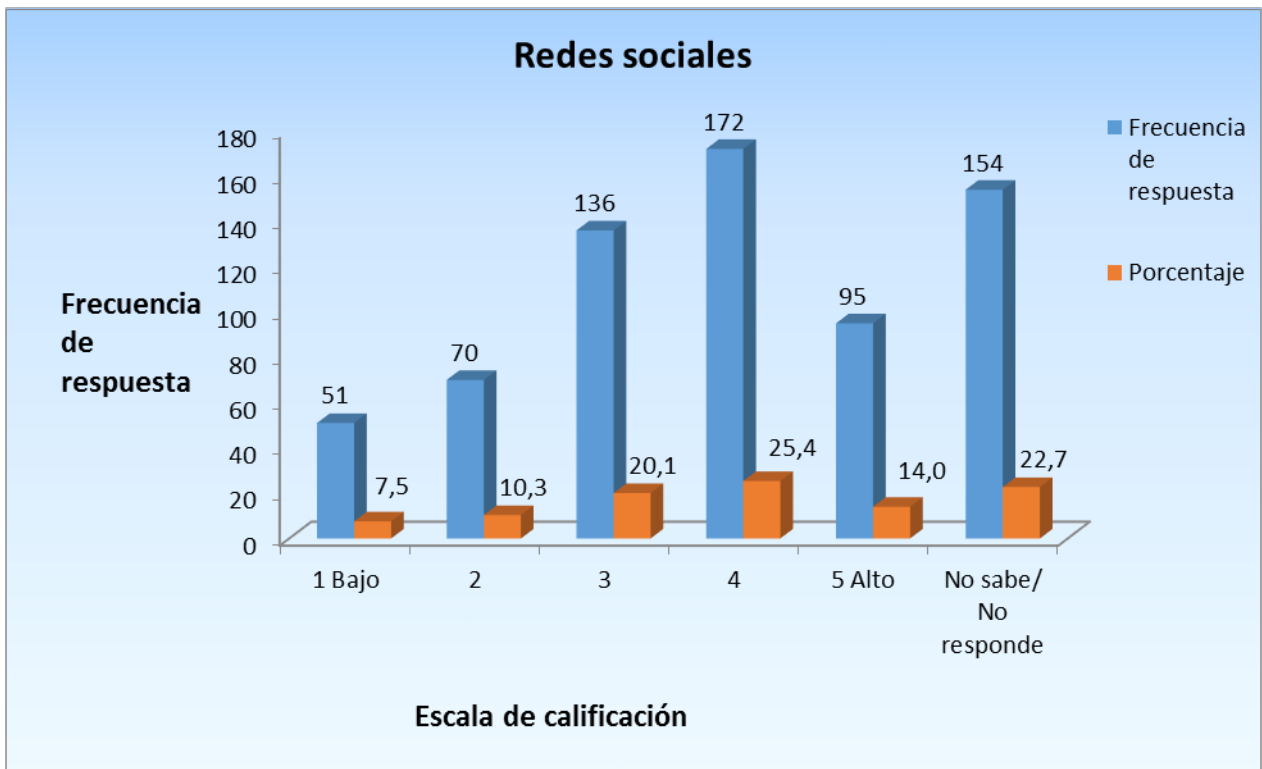
“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Calle 95 No. 15 – 56 Código Postal: 110221 PBX (57 1) 492 6400
 www.contaduria.gov.co E-mail: contactenos@contaduria.gov.co
 Bogotá D.C. – Colombia



En 316 de las 678 respuestas recibidas, equivalente al 46,6%, se obtuvo la calificación esperada (5/5) para el grado de efectividad de la página web para mantenerse informado sobre lo que la CGN planea y ejecuta. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2015 (49,4%), se evidencia una **desmejora** de 2 puntos.

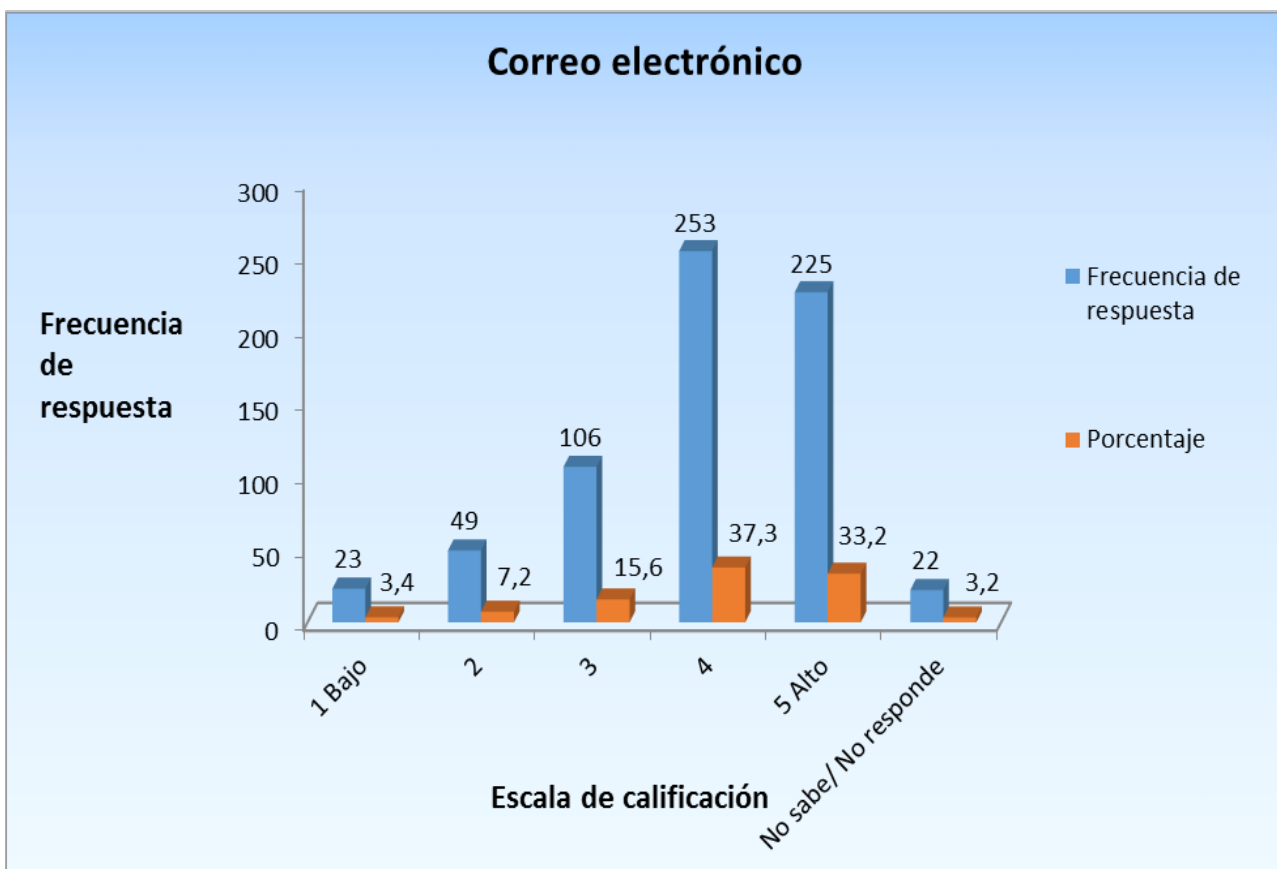
Por otra parte, para este ítem el mayor número de respuestas (316 de 678) también se obtuvo en la calificación 5/5, igual que en la medición del 2015. No obstante, como se mencionó en el párrafo anterior, hubo una disminución de 2 puntos porque para esta categoría de calificación el porcentaje en el año 2015 fue del 49,4% mientras que en el 2016 se ubicó en el 46,6%.



“Cuentas Claras, Estado Transparente”

En 95 de las 678 respuestas recibidas, equivalente al 14%, 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 2015 (15,4%), se evidencia una **desmejora** de 1 punto.

Por otra parte, para este ítem el mayor número de respuestas (172 de 678) se obtuvo en la calificación 4/5, igual que en la medición anterior. No obstante, hubo una disminución de 3 puntos porque para esta categoría de calificación el porcentaje en el año 2015 fue del 28,4% y en el año 2016 se ubicó en el 25,4%.



“Cuentas Claras, Estado Transparente”



En 225 de las 678 respuestas recibidas, equivalente al 33,2 %, 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 2015 (42,3%), se evidencia una **desmejora** de 9 puntos.

Por otra parte, para este ítem el mayor número de respuestas (253 de 678) se obtuvo en la calificación 4/5. Se observa una **variación negativa en el resultado** debido a que en el 2015 el mayor número de respuestas se obtuvo en la escala de calificación 5/5 y el porcentaje fue del 42,3%, mientras que en el año 2016 la frecuencia de respuesta más alta se ubicó en la escala 4/5 y el porcentaje fue del 37,3%.

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

2015

- 1) 49% página web
- 2) 42% correo electrónico
- 3) 15% redes sociales

2016

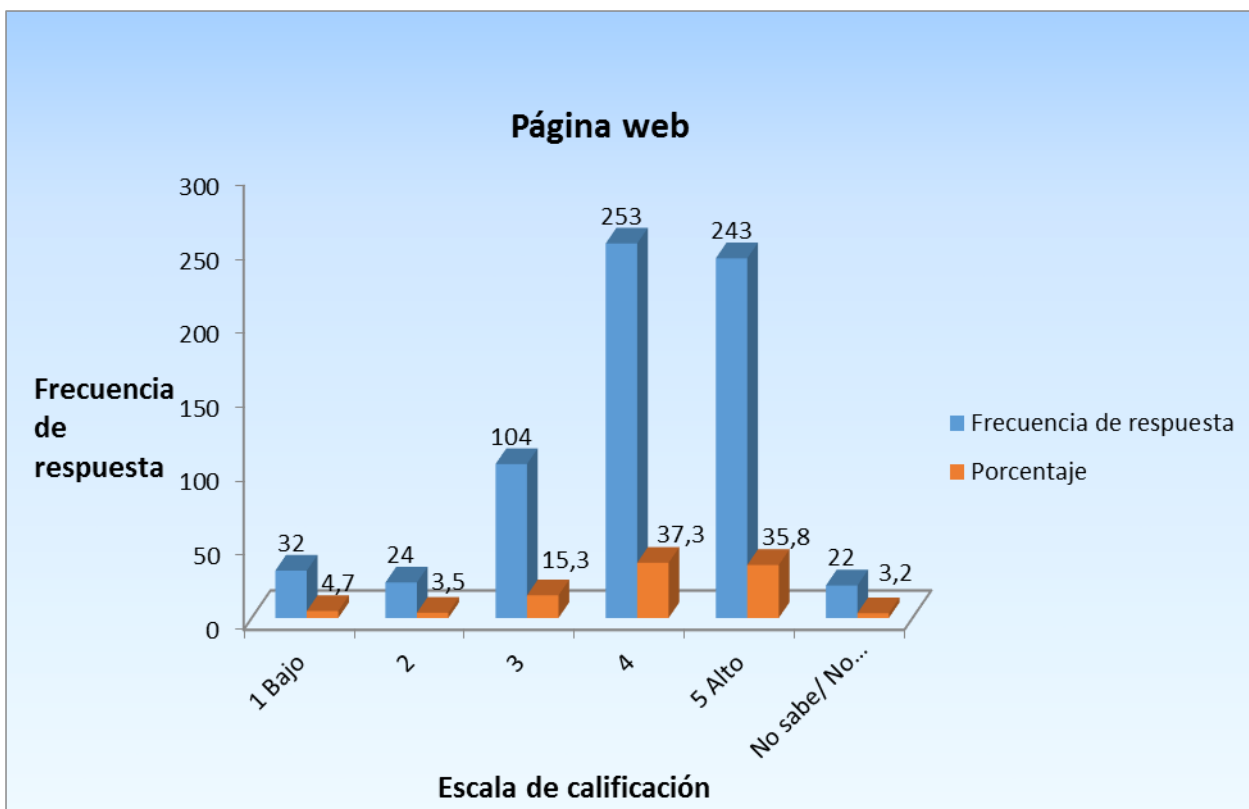
- 1) 47% página web
- 2) 33% correo electrónico
- 3) 14% redes sociales

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

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Calle 95 No. 15 – 56 Código Postal: 110221 PBX (57 1) 492 6400
www.contaduria.gov.co E-mail: contactenos@contaduria.gov.co
Bogotá D.C. – Colombia

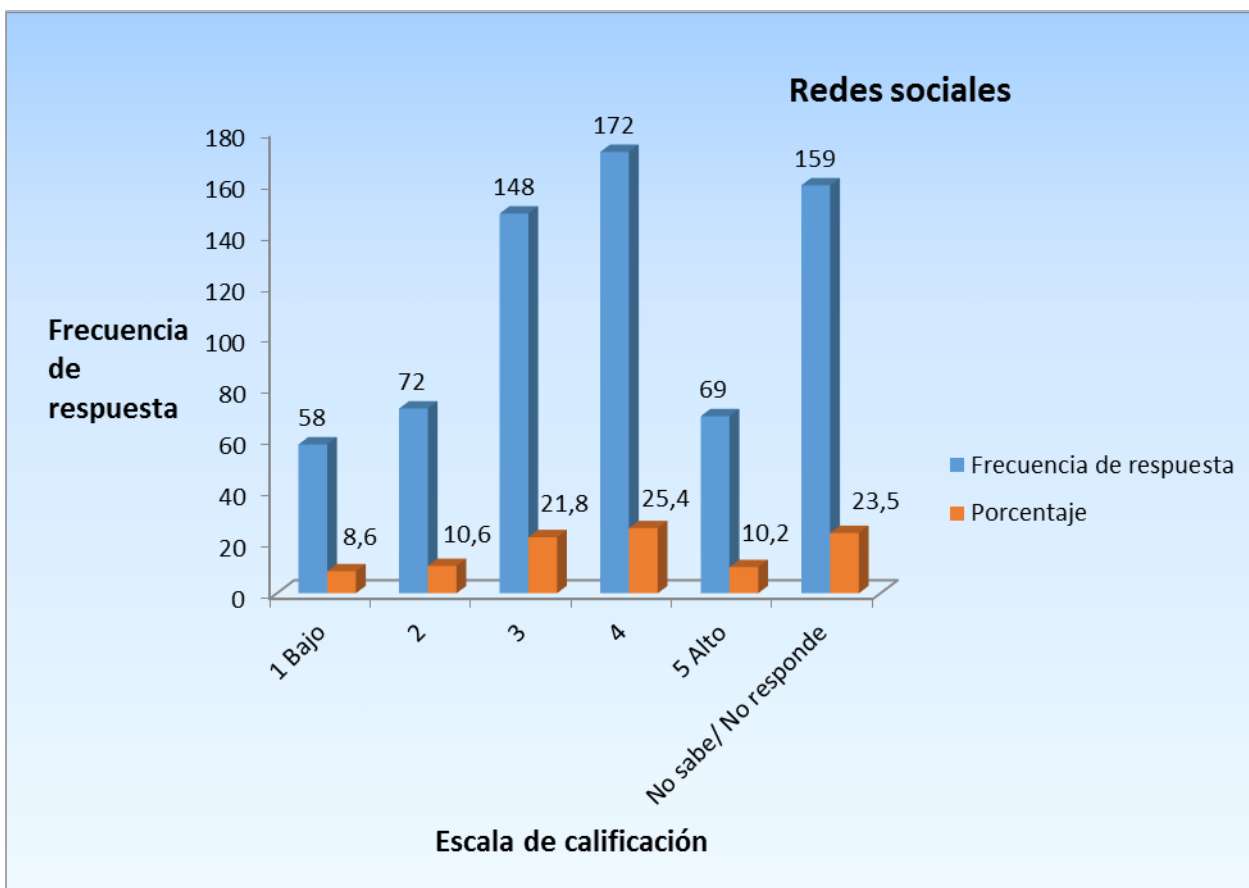




En 243 de las 678 respuestas recibidas, equivalente al 35,8%, se obtuvo la calificación esperada (5/5) para el grado de efectividad de la página web para interactuar con la CGN. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2015 (39%), se evidencia una **desmejora** de 3 puntos.

Por otra parte, para este ítem el mayor número de respuestas (253 de 678) 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 2015 fue del 39,2% mientras que en el año 2016 se ubicó en el 37,3%.

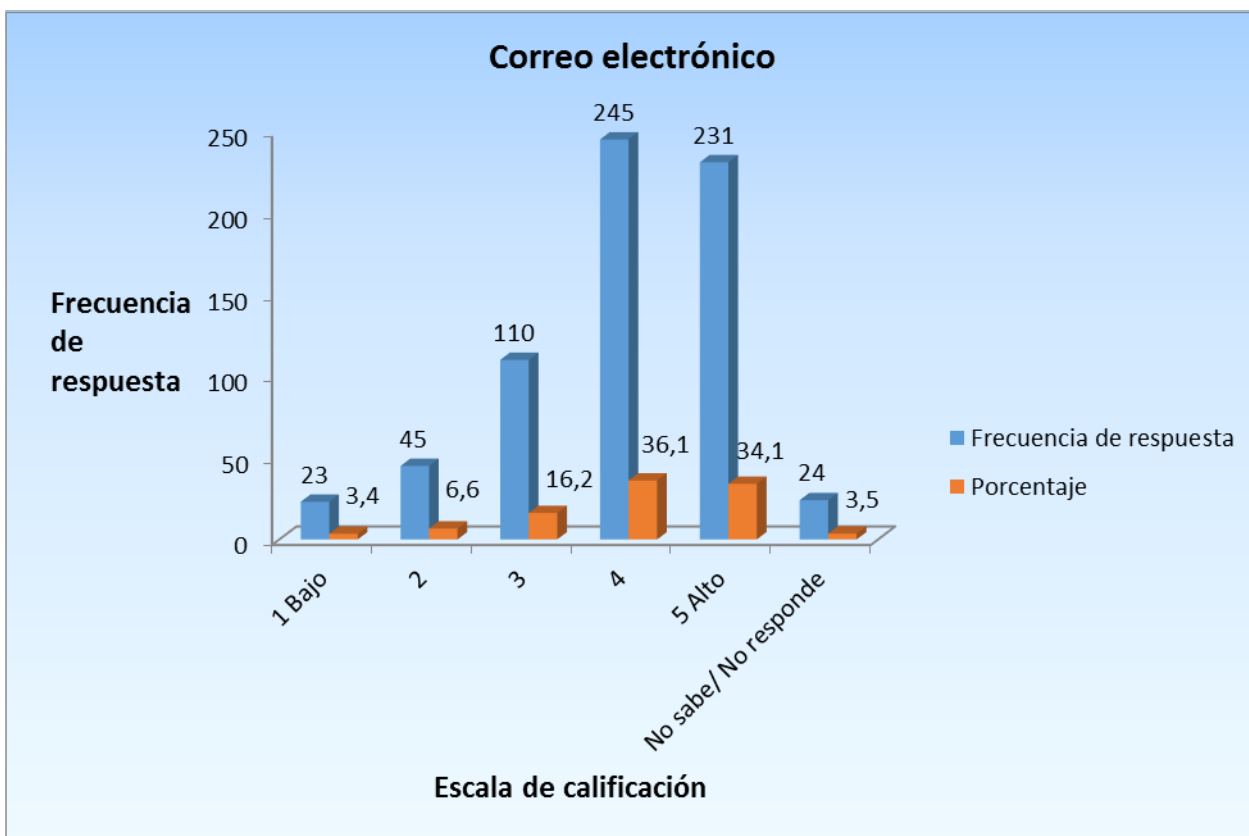
“Cuentas Claras, Estado Transparente”



En 69 de las 678 respuestas recibidas, equivalente al 10,2%, 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 2015 (11,9%), se evidencia una **desmejora** de 2 puntos.

Por otra parte, para este ítem el mayor número de respuestas (172 de 678) se obtuvo en la calificación 4/5, 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 2015 fue del 29,6% mientras que en el año 2016 se ubicó en el 25,4%.

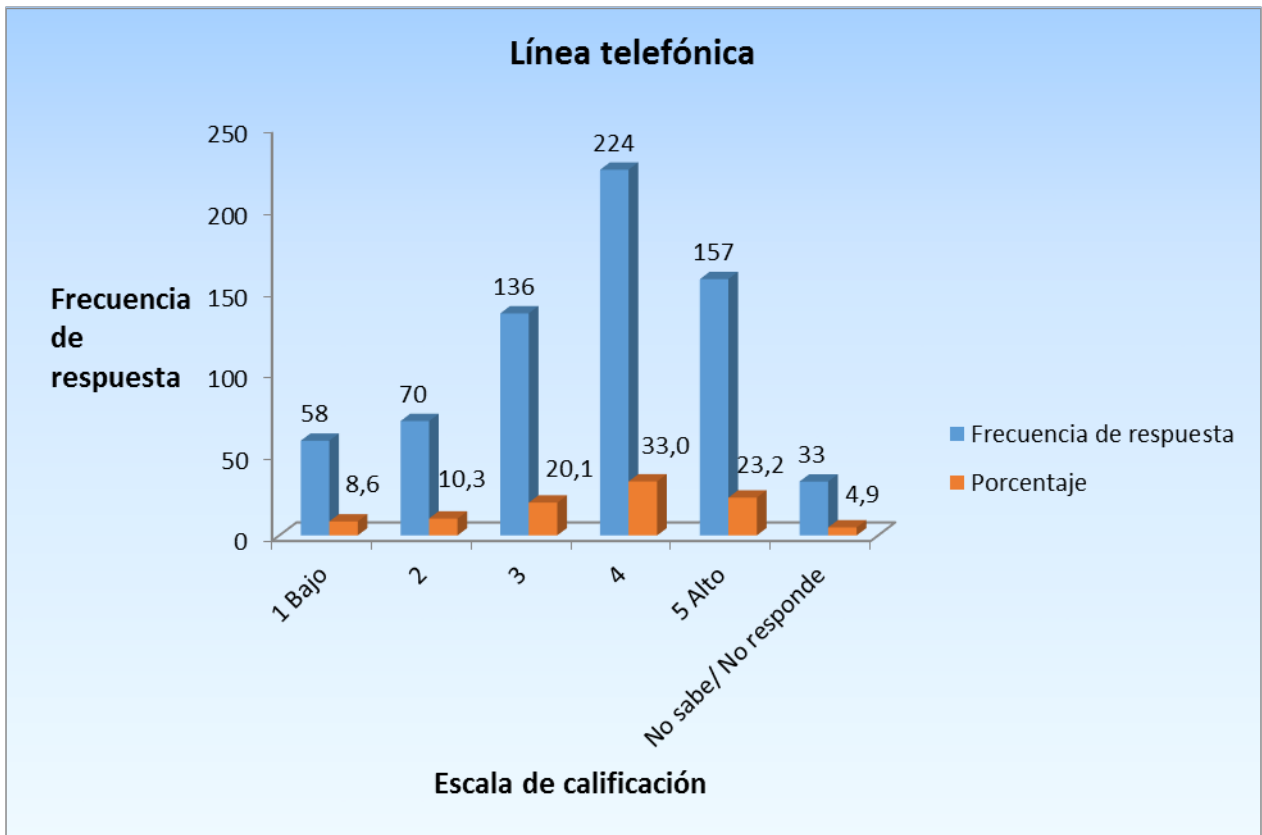
“Cuentas Claras, Estado Transparente”



En 231 de las 678 respuestas recibidas, equivalente al 34,1%, 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 2015 (39,8%), se evidencia una **desmejora** de 6 puntos.

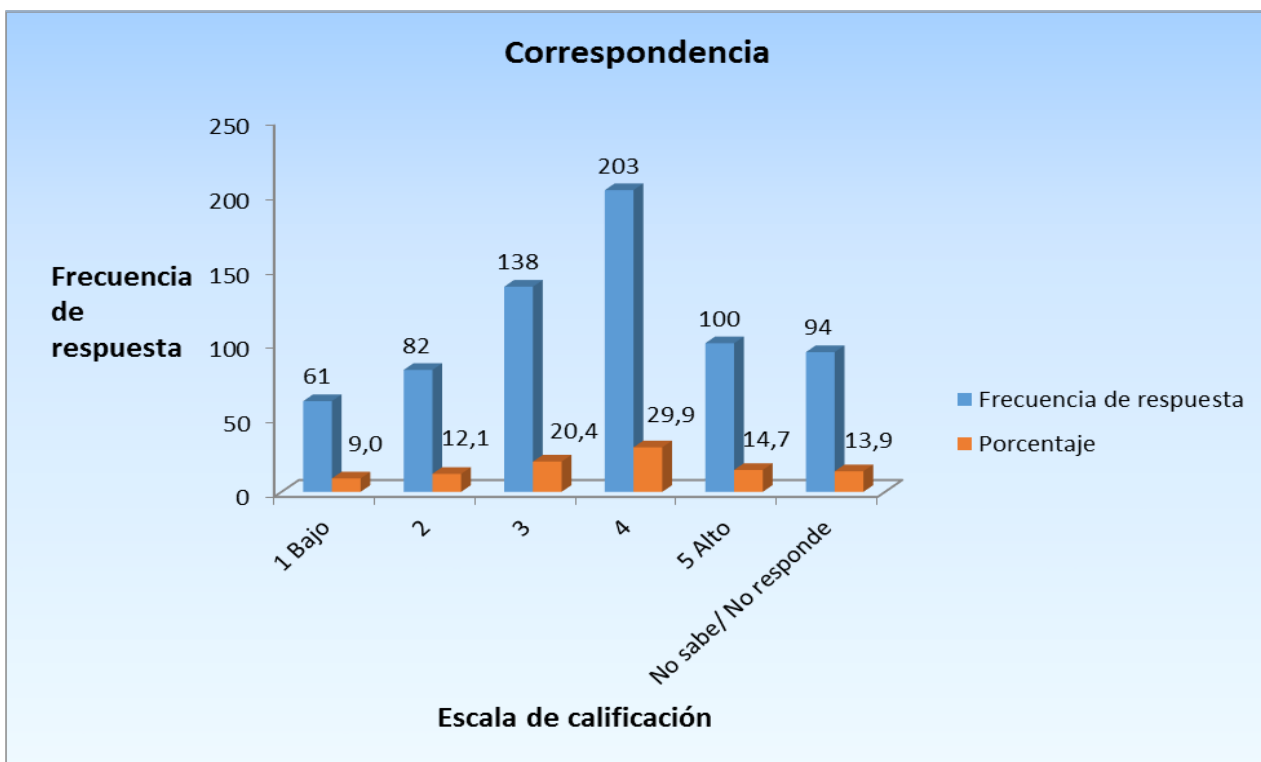
Por otra parte, para este ítem el mayor número de respuestas (245 de 678) se obtuvo en la calificación 4/5. Se observa una **variación negativa en el resultado** debido a que en el 2015 el mayor número de respuestas se obtuvo en la escala de calificación 5/5 y el porcentaje fue del 39,8%, mientras que en el año 2016 la frecuencia de respuesta más alta se ubicó en la escala 4/5 y el porcentaje fue del 36,1%.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”



El 23,2% calificó en la frecuencia esperada (alto, equivalente a 5/5) el grado de efectividad de la línea telefónica para interactuar con la CGN. El mayor número de respuestas, 224 de 678 correspondientes al 33%, está en la categoría de calificación 4/5 (este ítem no se midió en el 2015).

“Cuentas Claras, Estado Transparente”



El 14,7% calificó en la frecuencia esperada (alto, equivalente a 5/5) el grado de efectividad de la correspondencia para interactuar con la CGN. El mayor número de respuestas, 203 de 678 correspondientes al 29,9%, está en la categoría de calificación 4/5 (este ítem no se midió en el 2015).

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

2015

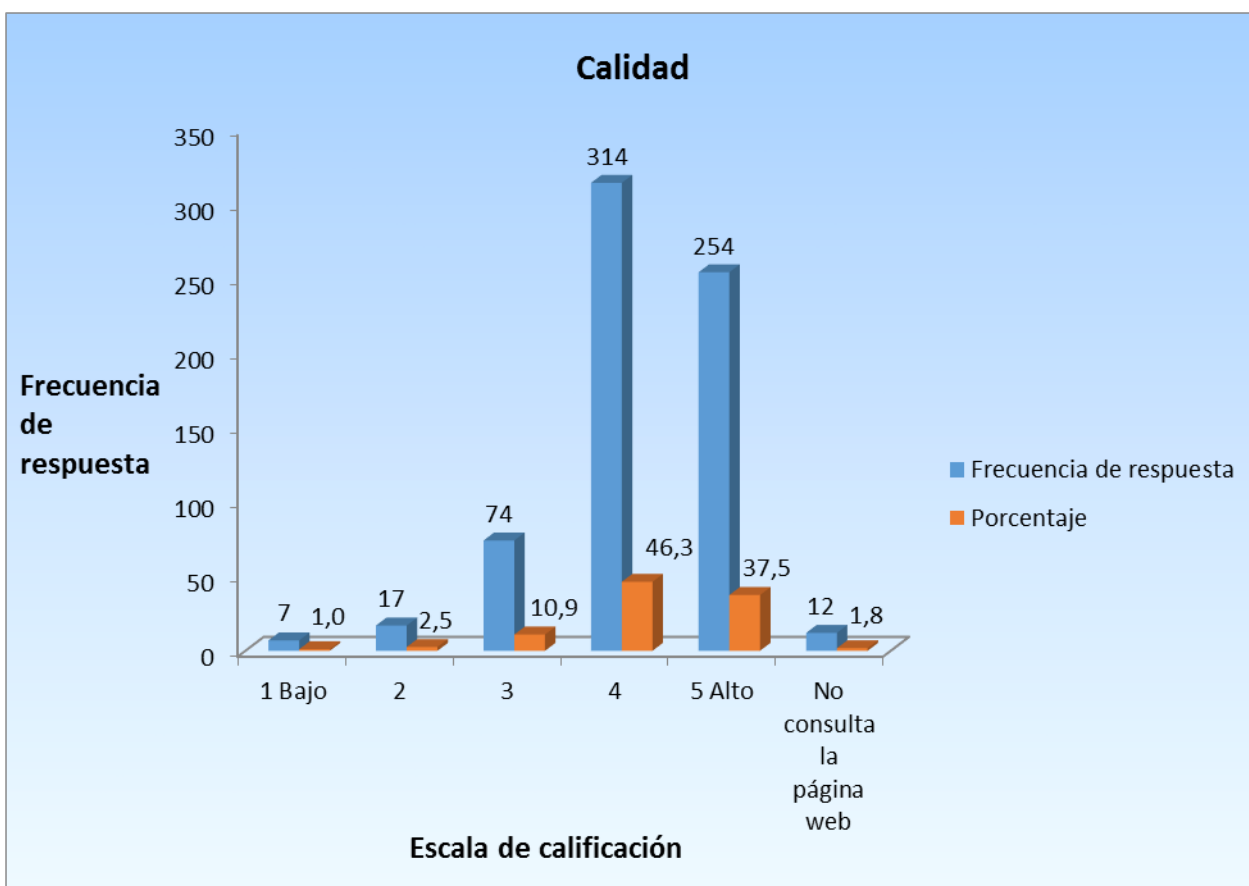
- 1) 40% correo electrónico
- 2) 39% página web
- 3) 12% redes sociales

2016

- 1) 36% página web
- 2) 34% correo electrónico
- 3) 23% línea telefónica
- 4) 15% correspondencia
- 5) 10% redes sociales

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

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



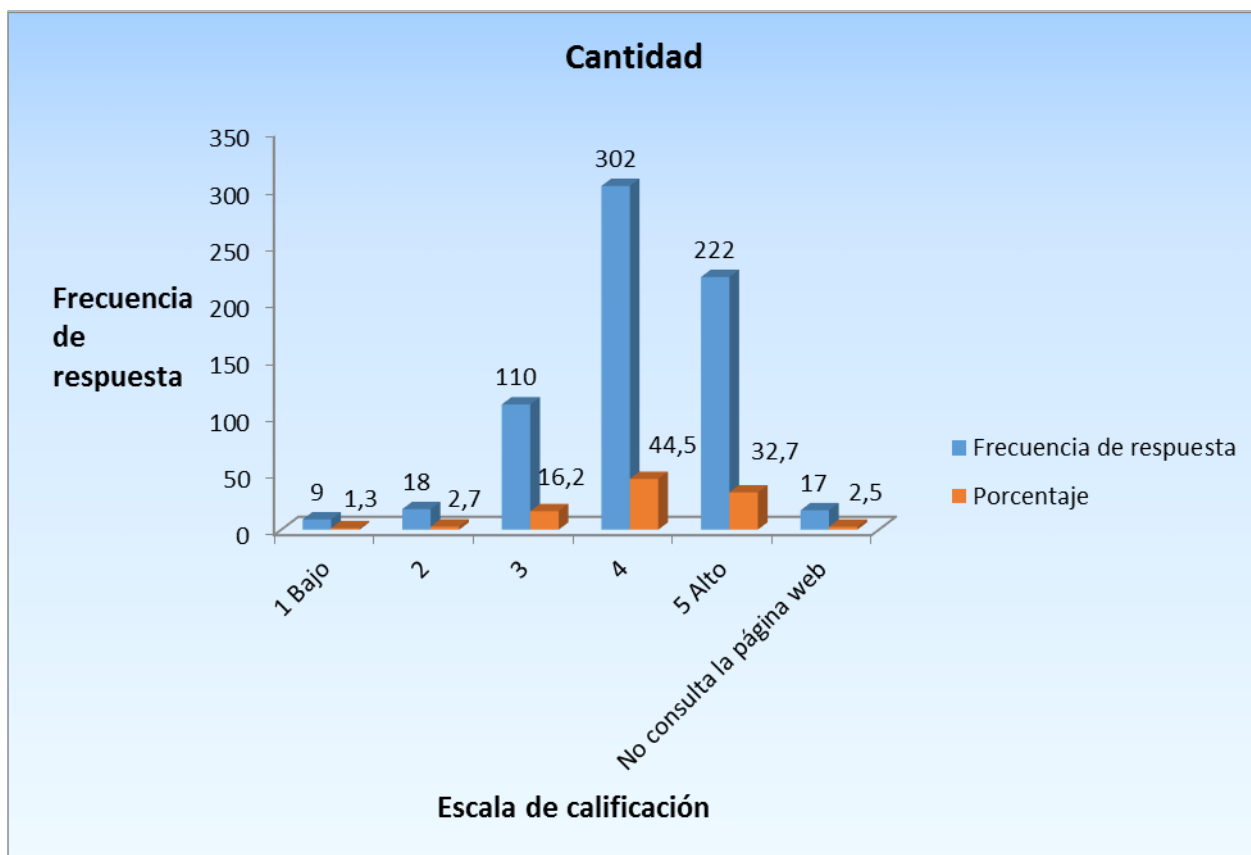
En 254 de las 678 respuestas recibidas, equivalente al 37,5%, se obtuvo la calificación esperada (5/5) para la información publicada en la página web en relación con el requisito de calidad. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2015 (45,1%), se evidencia una **desmejora** de 8 puntos.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Calle 95 No. 15 – 56 Código Postal: 110221 PBX (57 1) 492 6400
www.contaduria.gov.co E-mail: contactenos@contaduria.gov.co
 Bogotá D.C. – Colombia



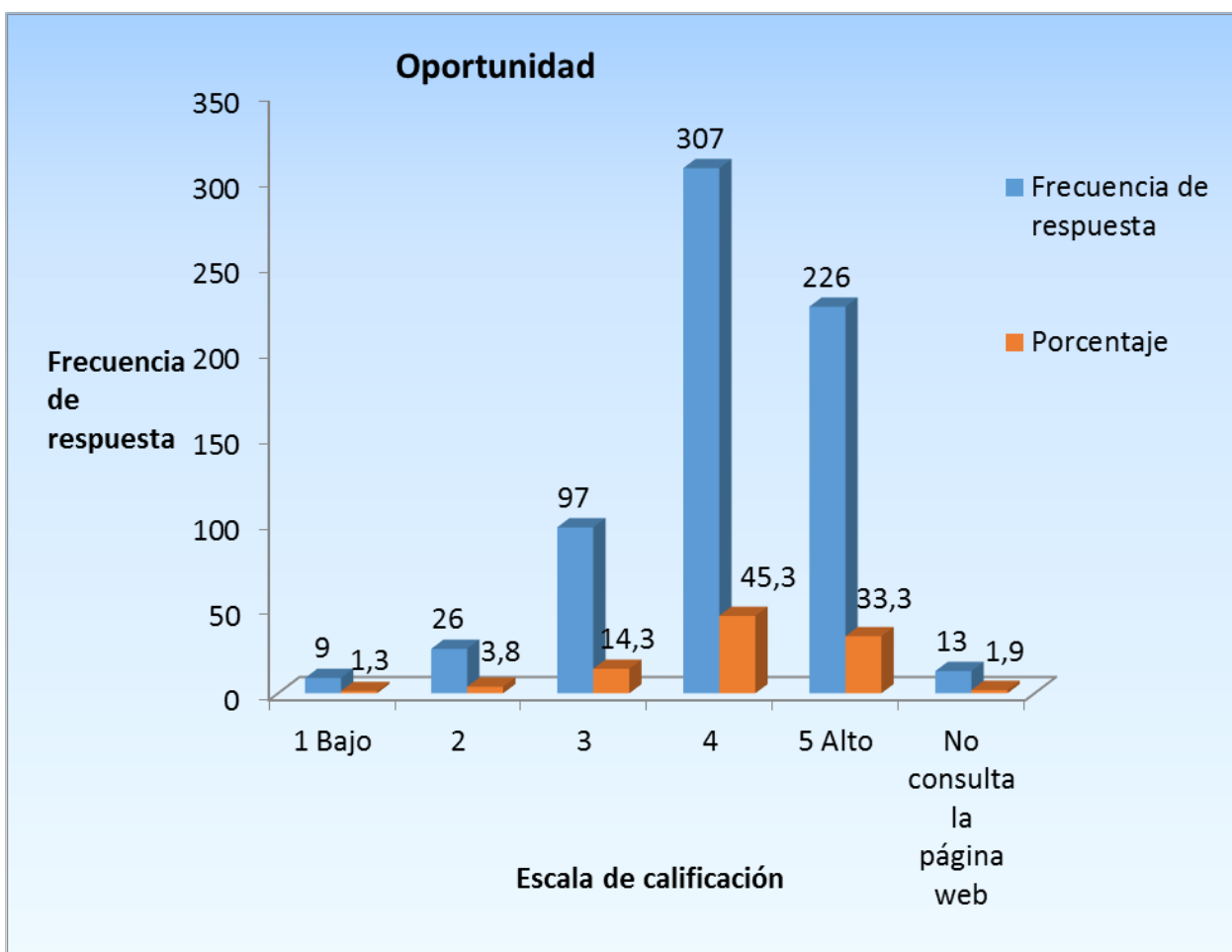
Por otra parte, para este ítem el mayor número de respuestas (314 de 678) se obtuvo en la calificación 4/5. Se observa una **variación negativa en el resultado** debido a que en el 2015 el mayor número de respuestas se obtuvo en la escala de calificación 5/5 y el porcentaje fue del 45,1%, mientras que en el año 2016 la frecuencia de respuesta más alta se ubicó en la escala 4/5 y el porcentaje fue del 46,3%.



En 222 de las 678 respuestas recibidas, equivalente al 32,7%, 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 2015 (36,9%), se evidencia una **desmejora** de 4 puntos.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Por otra parte, para este ítem el mayor número de respuestas (302 de 678) se obtuvo en la calificación 4/5, 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 2015 fue del 47,6% mientras que en el año 2016 se ubicó en el 44,5%.

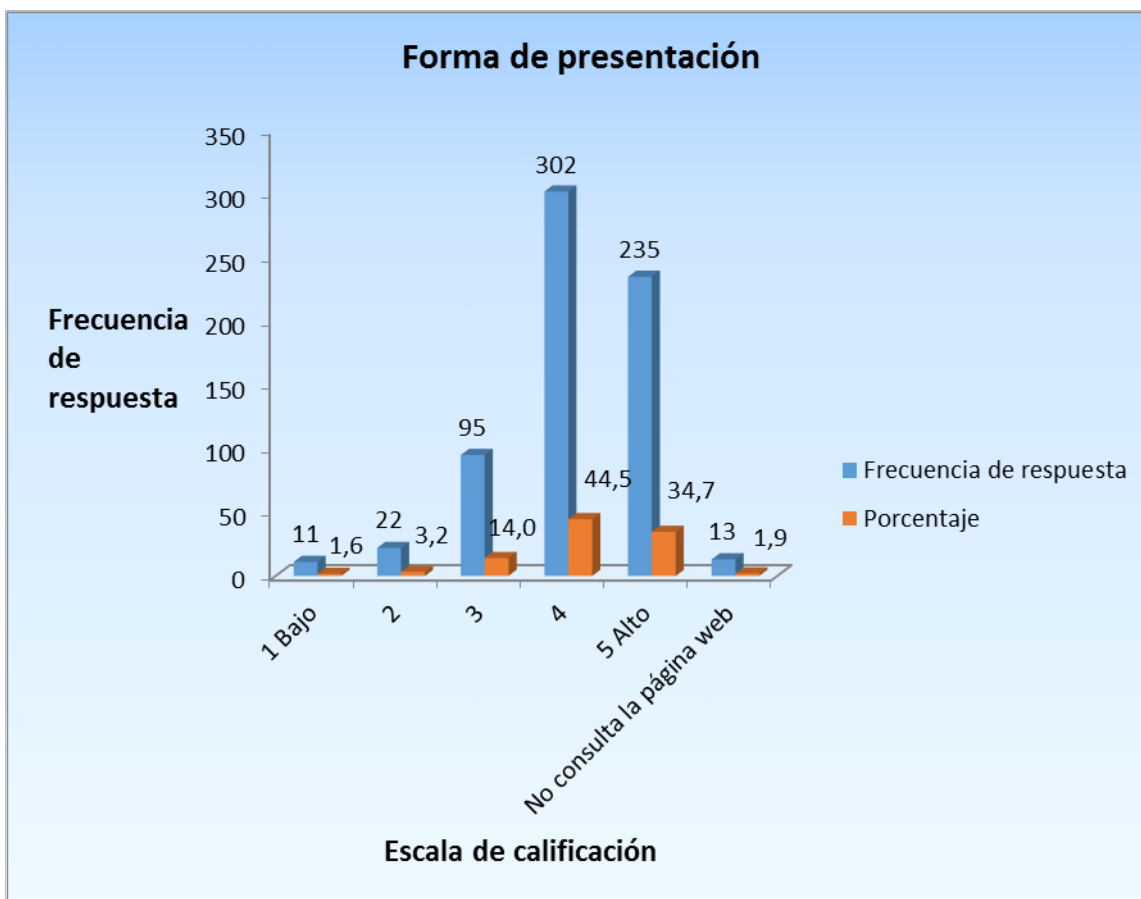


En 226 de las 678 respuestas recibidas, equivalente al 33,3%, se obtuvo la calificación esperada (5/5) para la información publicada en la página web en relación con el requisito de

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

oportunidad. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2015 (39,5%), se evidencia una **desmejora** de 6 puntos.

Por otra parte, el mayor número de respuestas (307 de 678) se obtuvo en la calificación 4/5, igual que en la medición anterior. No obstante, en términos porcentuales se evidencia un incremento de 2 puntos porque para esta categoría de calificación el porcentaje en el año 2015 fue del 43% mientras que en el año 2016 se ubicó en el 45,3%.

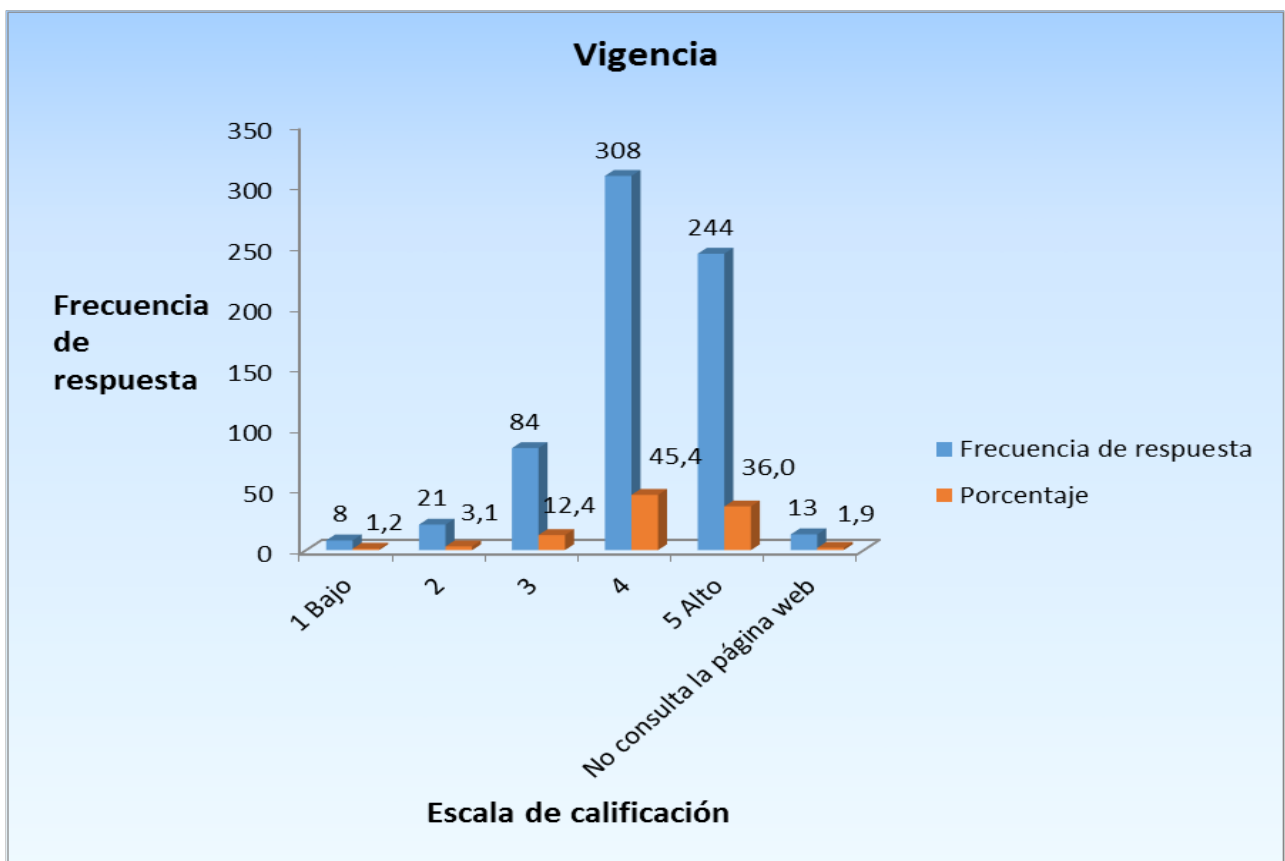


“Cuentas Claras, Estado Transparente”



En 235 de las 678 respuestas recibidas, equivalente al 34,7%, 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 2015 (39,5%), se evidencia una **desmejora** de 4 puntos.

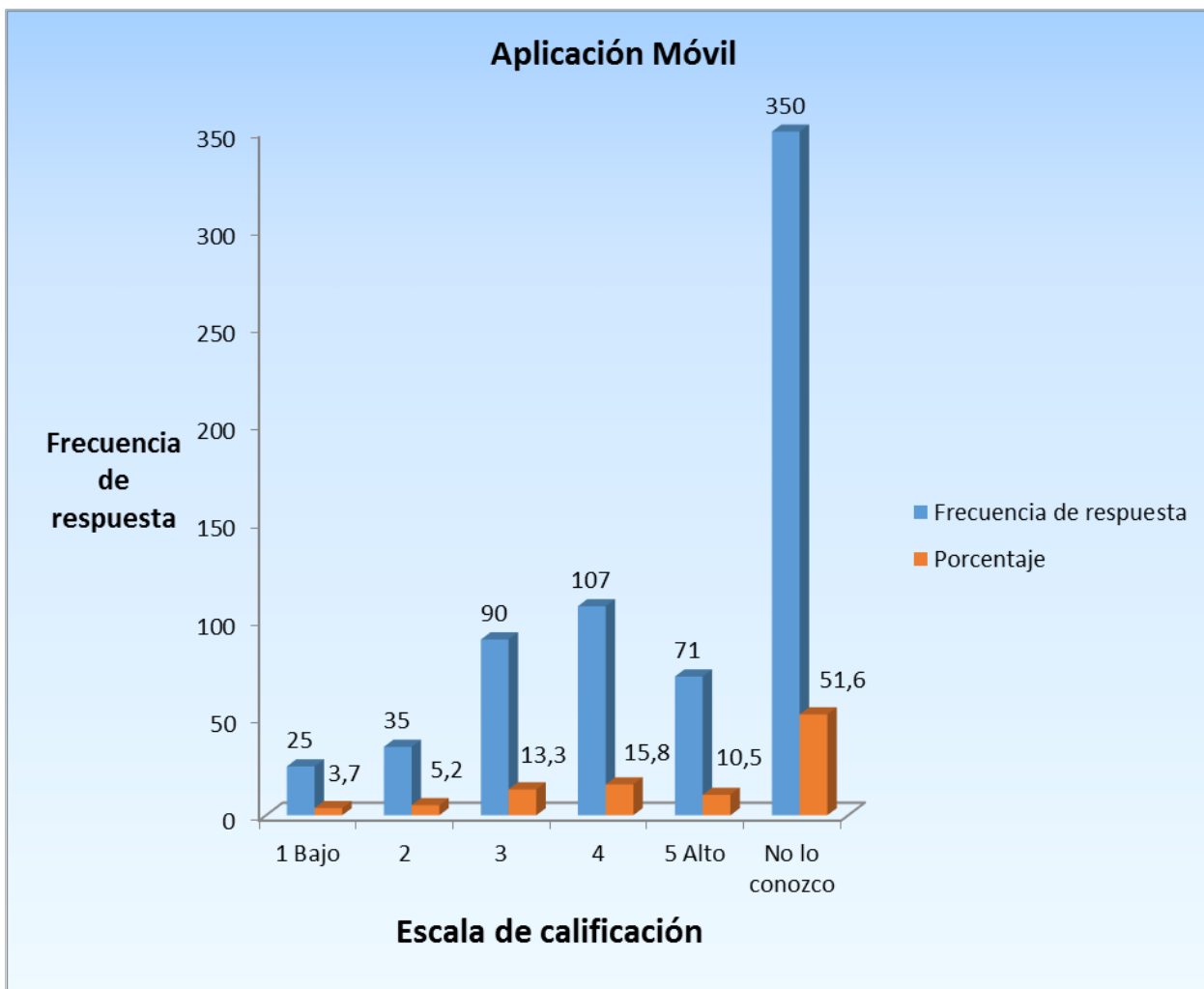
Por otra parte, para este ítem el mayor número de respuestas (302 de 678) se obtuvo en la calificación 4/5, igual que en la medición anterior. No obstante, hubo una disminución de 1 punto porque para esta categoría de calificación el porcentaje en el año en el año 2015 fue del 45,1% mientras que en el año 2016 se ubicó en el 44,5%.



“Cuentas Claras, Estado Transparente”

El 36% calificó en la frecuencia esperada (alto, equivalente a 5/5) la información publicada en la página web en relación con el requisito vigencia. El mayor número de respuestas, 308 de 678 correspondientes al 45,4%, está en la calificación 4/5 (este ítem no se midió en el 2015).

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



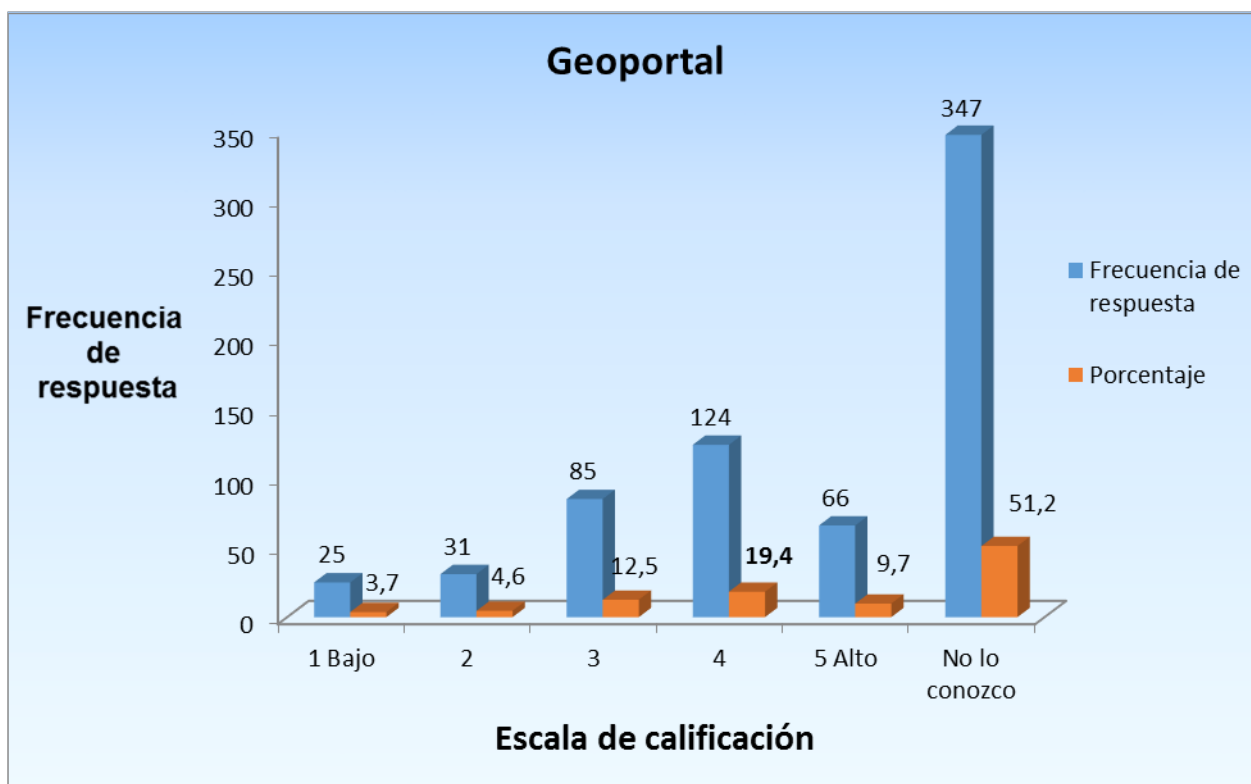
“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Calle 95 No. 15 – 56 Código Postal: 110221 PBX (57 1) 492 6400
www.contaduria.gov.co E-mail: contactenos@contaduria.gov.co
 Bogotá D.C. – Colombia



En 71 de las 678 respuestas recibidas, equivalente al 10,5%, 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 2015 (17,1%), se evidencia una **desmejora** de 7 puntos.

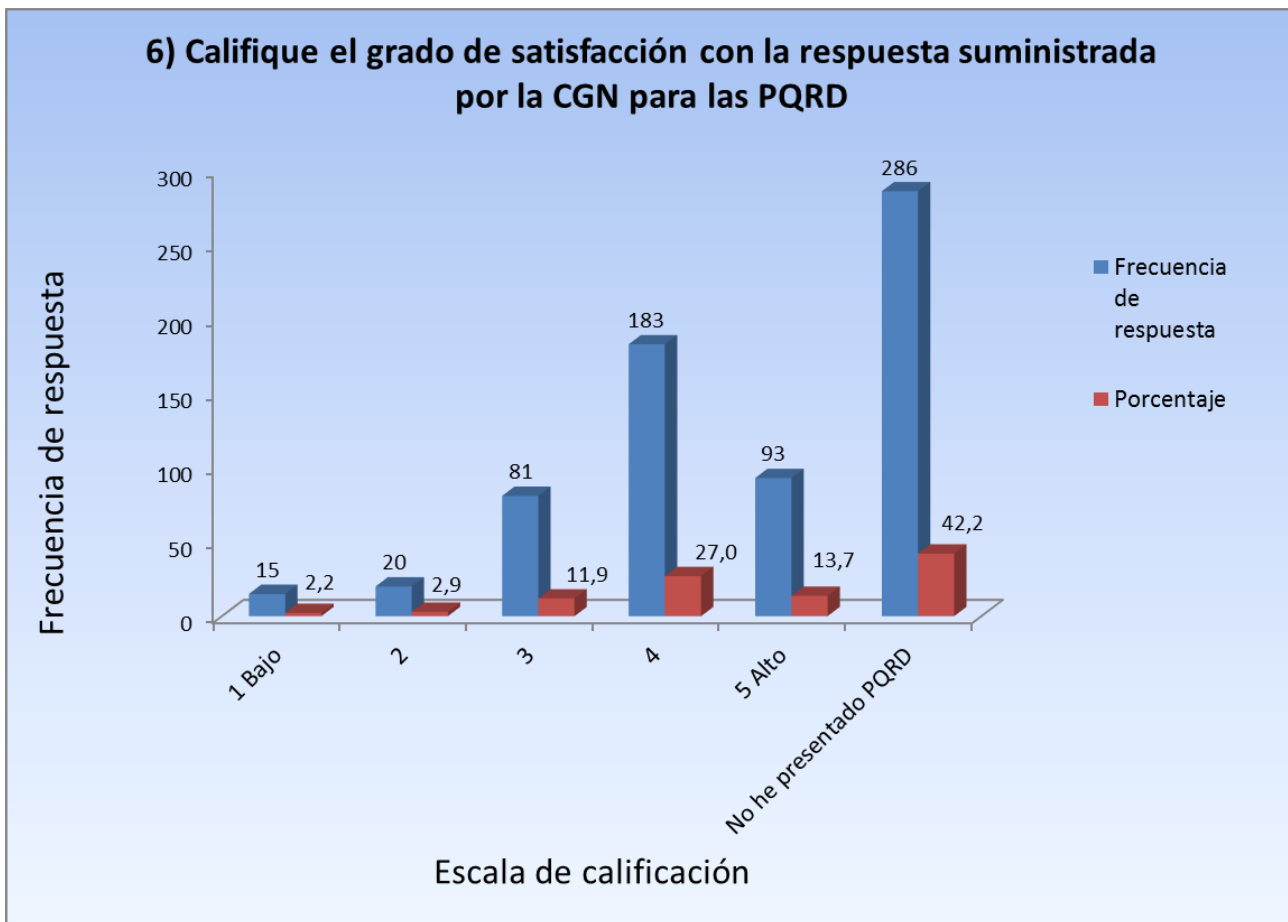
Por otra parte, para este ítem el mayor número de respuestas (350 de 678) corresponden a personas que manifestaron no conocer la aplicación, igual que en la medición anterior. No obstante, hubo un aumento de 2 puntos porque para esta categoría de calificación el porcentaje en el año en el año 2015 fue del 49% mientras que en el 2016 se ubicó en el 51,6%.



"Cuentas Claras, Estado Transparente"

En 66 de las 678 respuestas recibidas, equivalente al 9,7%, se obtuvo la calificación esperada (5/5) para la utilidad del geoportal. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2015 (18%), se evidencia una **desmejora** de 8 puntos.

Por otra parte, para este ítem el mayor número de respuestas (347 de 678) corresponden a personas que manifestaron no conocer la aplicación, igual que en la medición anterior. No obstante, hubo un aumento de 1 punto porque para esta categoría de calificación el porcentaje en el año en el año 2015 fue del 49,6% mientras que en el 2016 se ubicó en el 51,2%.



“Cuentas Claras, Estado Transparente”



En 93 de las 678 respuestas recibidas, equivalente al 13,7%, se obtuvo la calificación esperada (5/5) para el grado de satisfacción con la respuesta suministrada por la CGN para las PQRD. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2015 (26%), se evidencia una **desmejora** de 12 puntos.

Por otra parte, para este ítem el mayor número de respuestas (286 de 678) corresponden a personas que manifestaron no haber presentado PQRD, 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 en el año 2015 fue del 43,5% mientras que en el 2016 se ubicó en el 42,2%.

7) Califique el grado de utilidad de las siguientes funcionalidades disponibles en la página web del Sistema CHIP para mejorar la calidad de la información.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

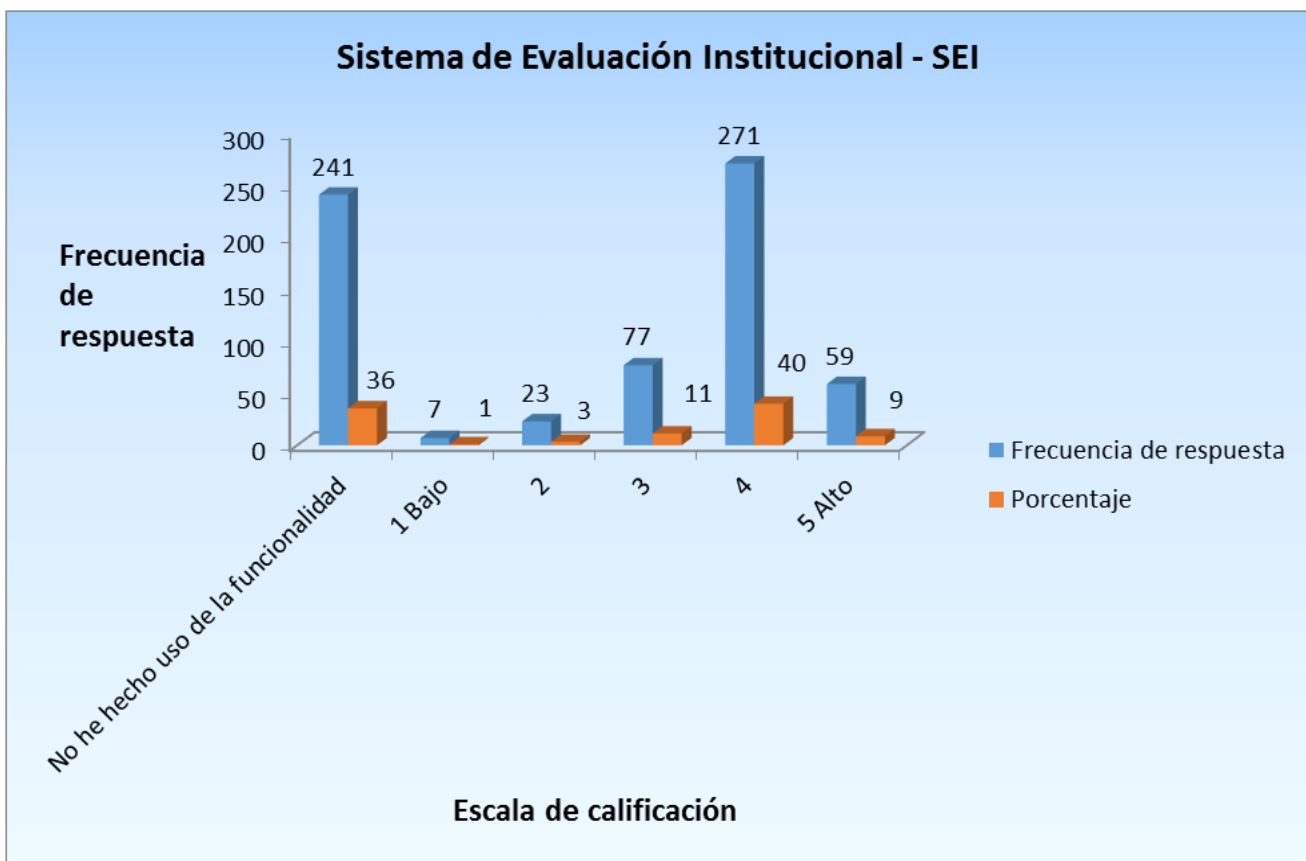
Calle 95 No. 15 – 56 Código Postal: 110221 PBX (57 1) 492 6400
www.contaduria.gov.co E-mail: contactenos@contaduria.gov.co
Bogotá D.C. – Colombia





El 13% 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. El mayor número de respuestas, 343 de 678 correspondientes al 51%, se obtuvo en la categoría de calificación buena (este ítem no se midió en el 2015).

“Cuentas Claras, Estado Transparente”



El 9% de las personas que respondieron la encuesta considera excelente la utilidad de la funcionalidad “Sistema de Evaluación Institucional – SEI”, disponible en la página web del Sistema CHIP para mejorar la calidad de la información. El mayor número de respuestas, 271 de 678 correspondientes al 40%, se obtuvo en la categoría de calificación buena (este ítem no se midió en el 2015).

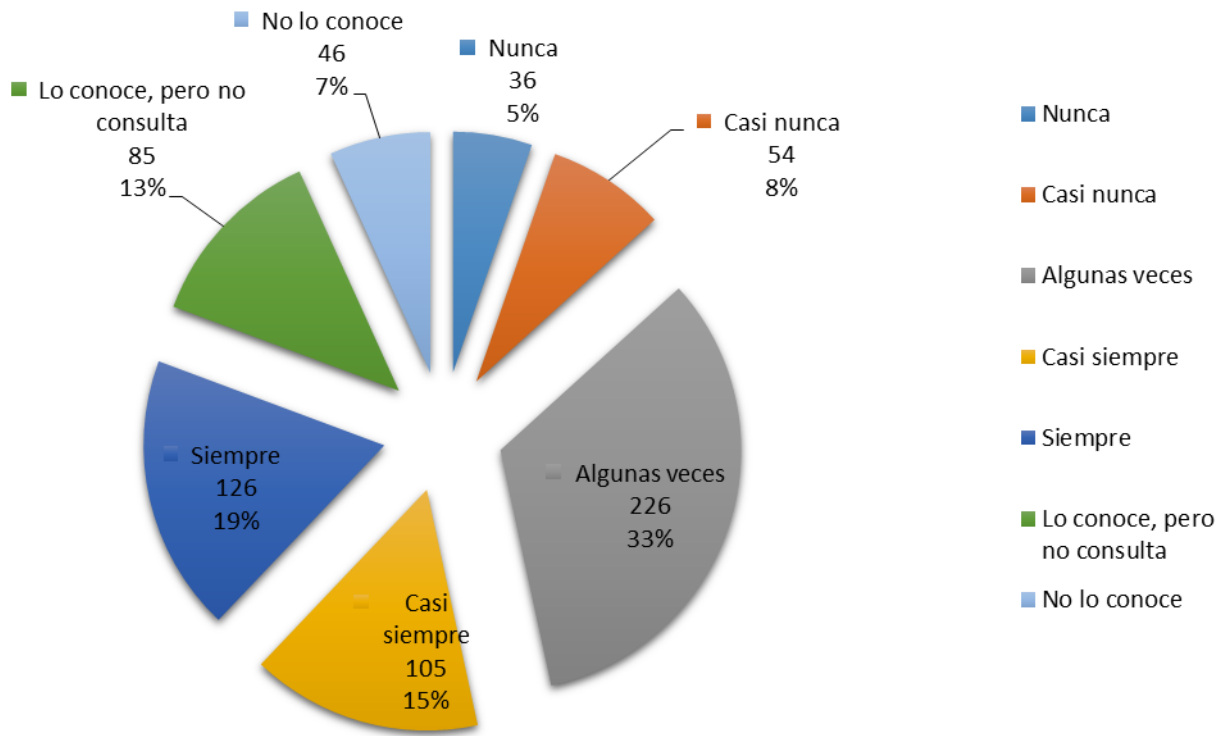
8) ¿Consulta los siguientes informes de base contable elaborados por la CGN?

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Calle 95 No. 15 – 56 Código Postal: 110221 PBX (57 1) 492 6400
 www.contaduria.gov.co E-mail: contactenos@contaduria.gov.co
 Bogotá D.C. – Colombia



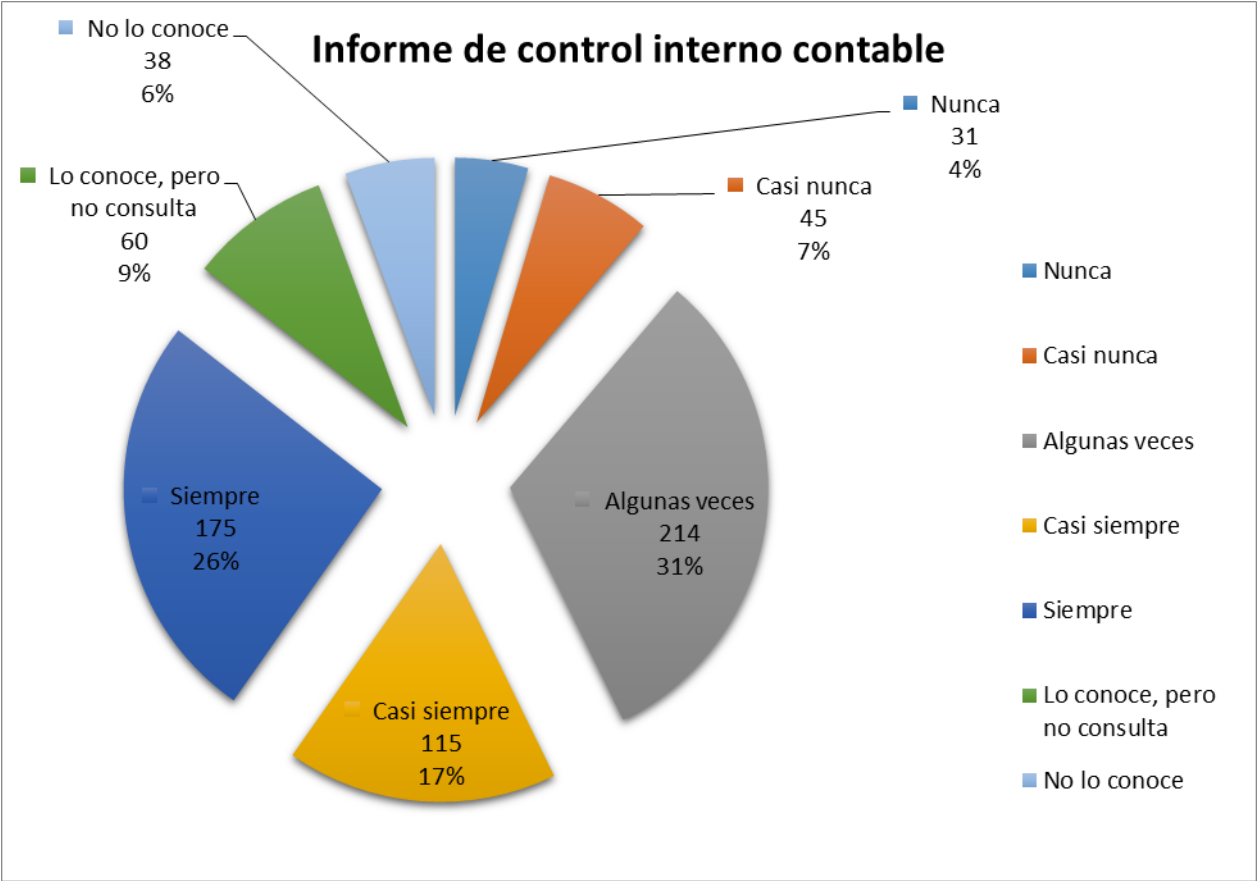
Situación financiera y de resultados nivel nacional



"Cuentas Claras, Estado Transparente"

Calle 95 No. 15 – 56 Código Postal: 110221 PBX (57 1) 492 6400
www.contaduria.gov.co E-mail: contactenos@contaduria.gov.co
Bogotá D.C. – Colombia

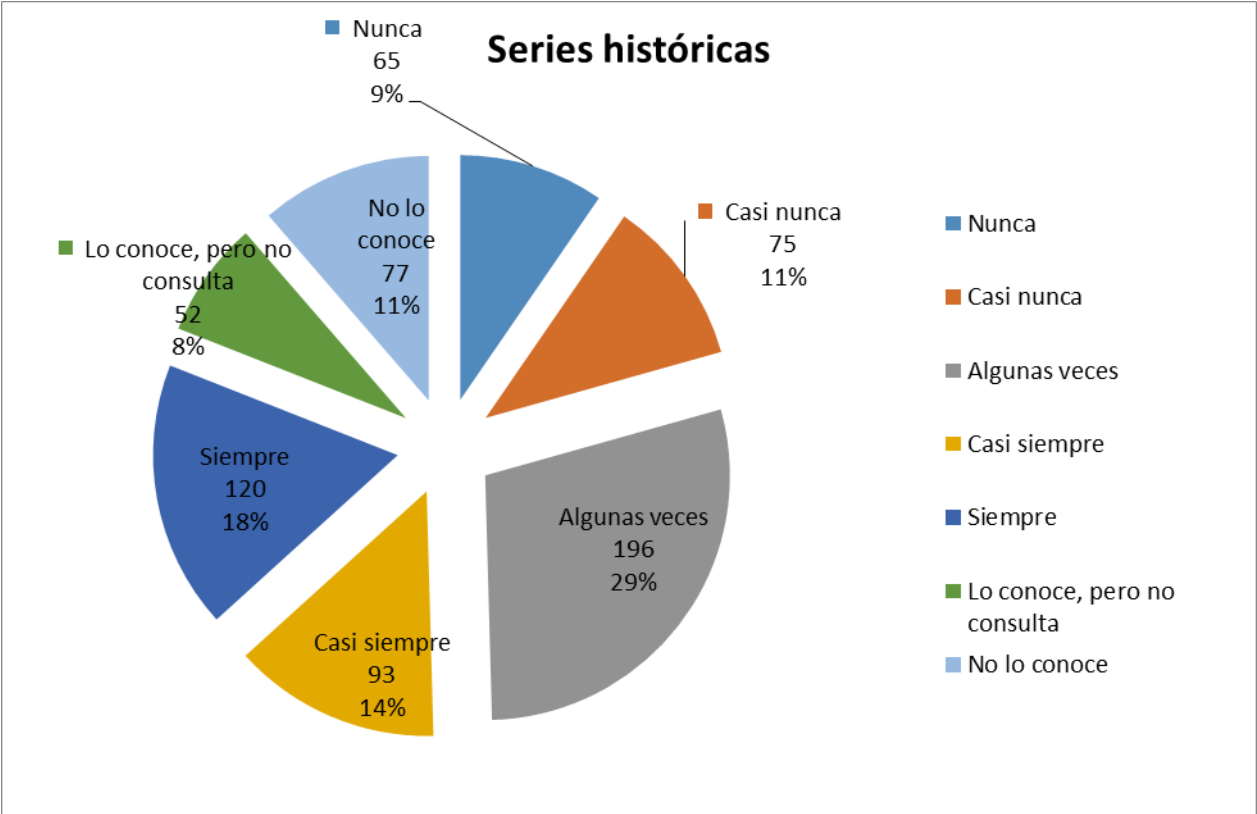




“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Calle 95 No. 15 – 56 Código Postal: 110221 PBX (57 1) 492 6400
 www.contaduria.gov.co E-mail: contactenos@contaduria.gov.co
 Bogotá D.C. – Colombia

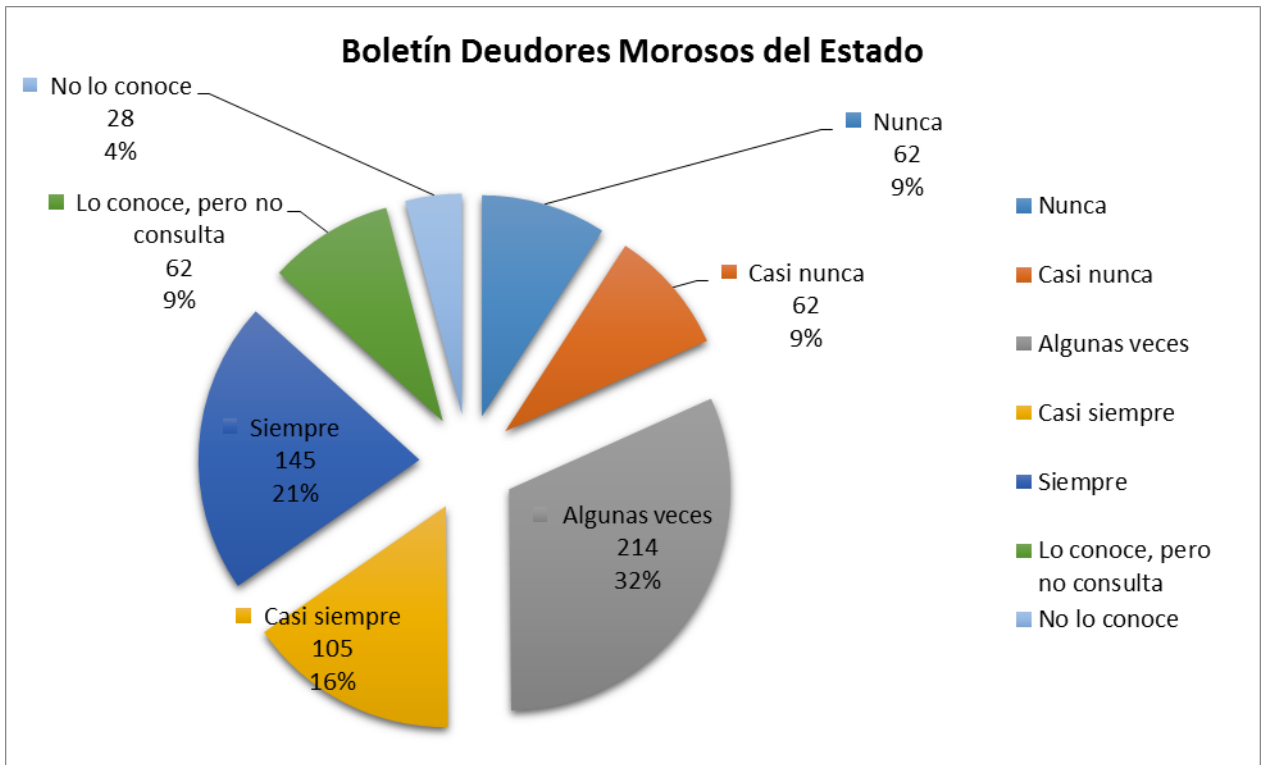




“Cuentas Claras, Estado Transparente”

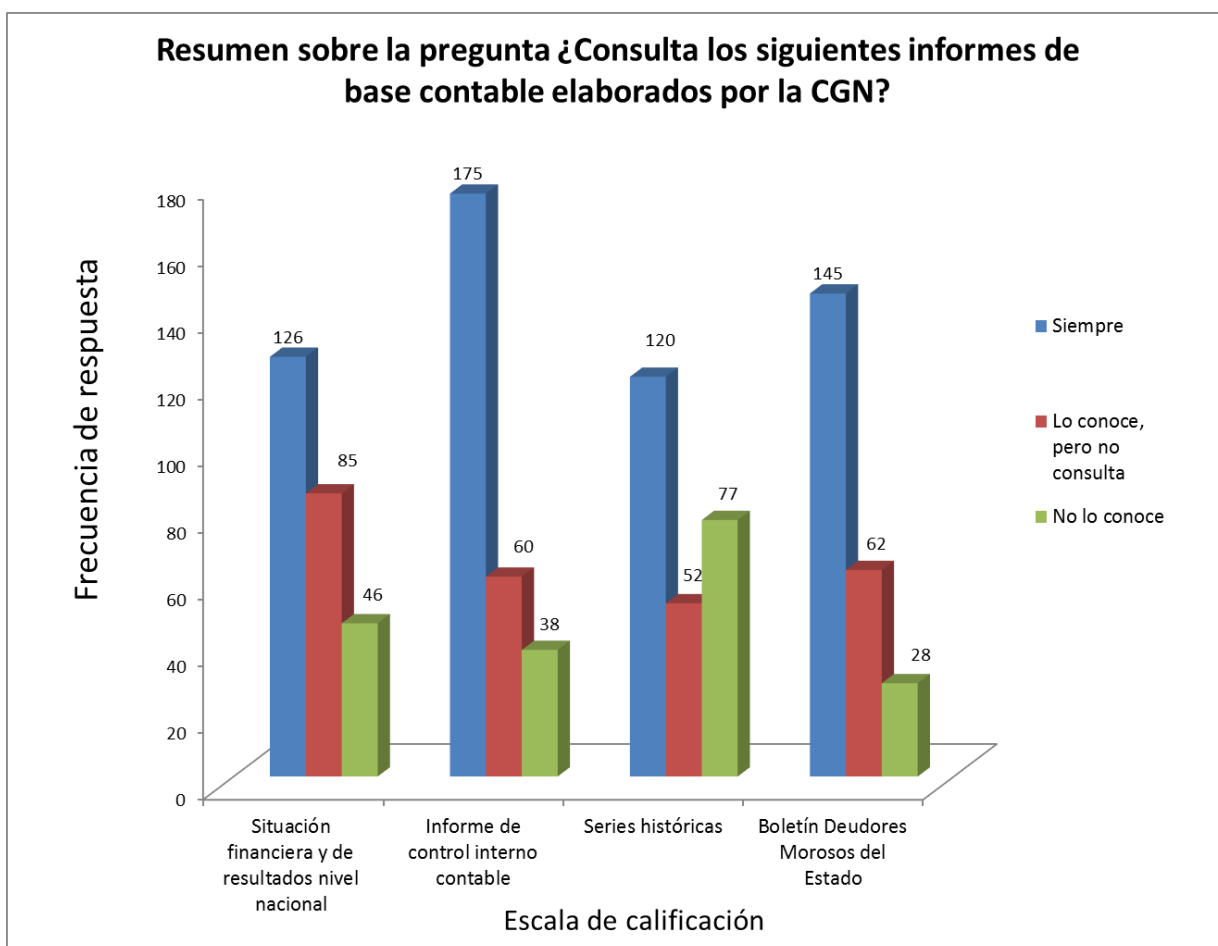
Calle 95 No. 15 – 56 Código Postal: 110221 PBX (57 1) 492 6400
 www.contaduria.gov.co E-mail: contactenos@contaduria.gov.co
 Bogotá D.C. – Colombia





“Cuentas Claras, Estado Transparente”





Informe más consultado

2016

Informe	%
Informe de control interno contable	26%
Boletín Deudores Morosos del Estado	21%
Situación financiera y de resultados nivel nacional	19%

2015

Informe	%
Boletín Deudores Morosos del Estado	27%
Informe de control interno contable	27%
Situación financiera y de resultados nivel nacional	21%

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Calle 95 No. 15 – 56 Código Postal: 110221 PBX (57 1) 492 6400
 www.contaduria.gov.co E-mail: contactenos@contaduria.gov.co
 Bogotá D.C. – Colombia



Informe menos consultado y menos conocido

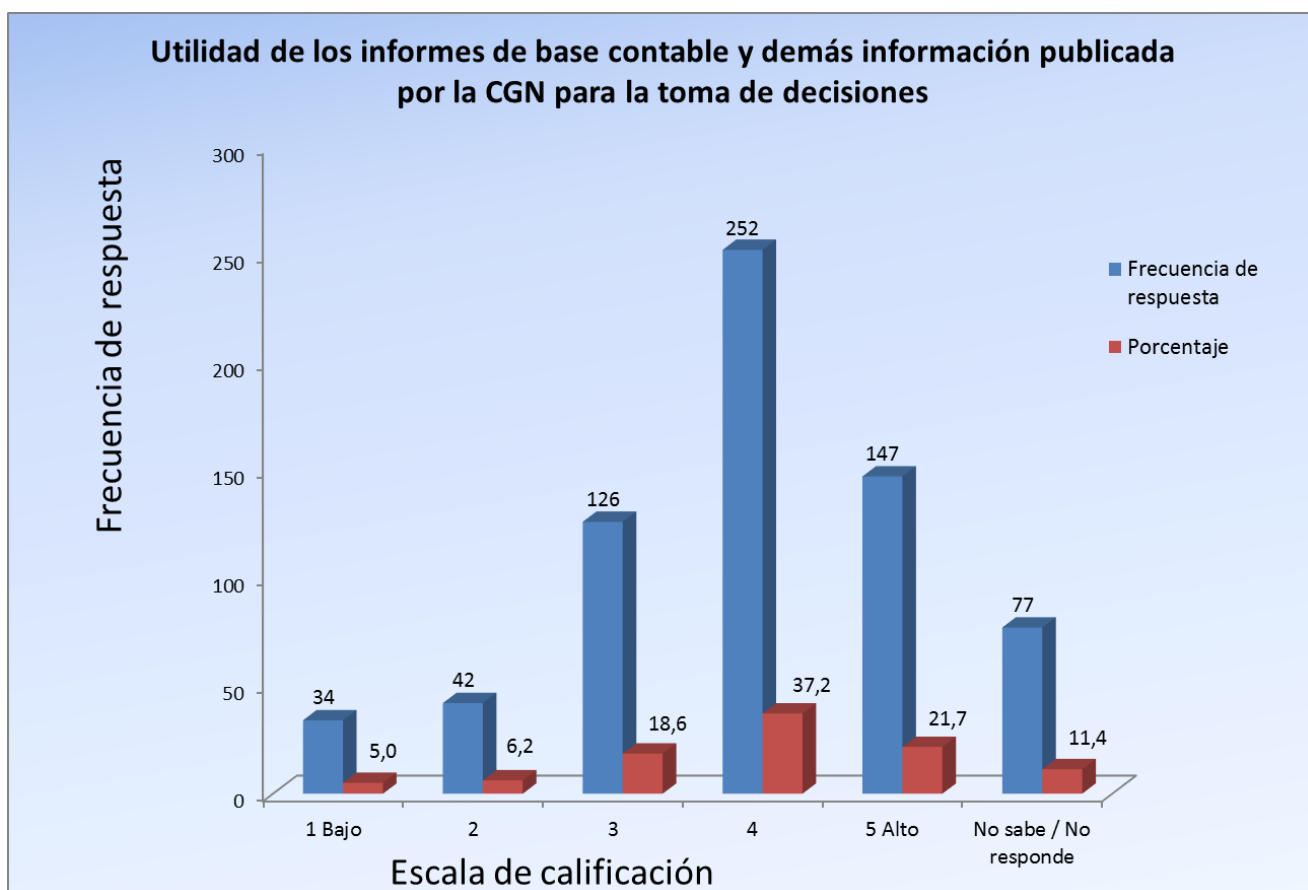
2016

Informe	%
Series históricas	11%

2015

Informe	%
Series históricas	20%

9) Califique la utilidad y comprensibilidad de los informes de base contable y demás información publicada por la CGN.

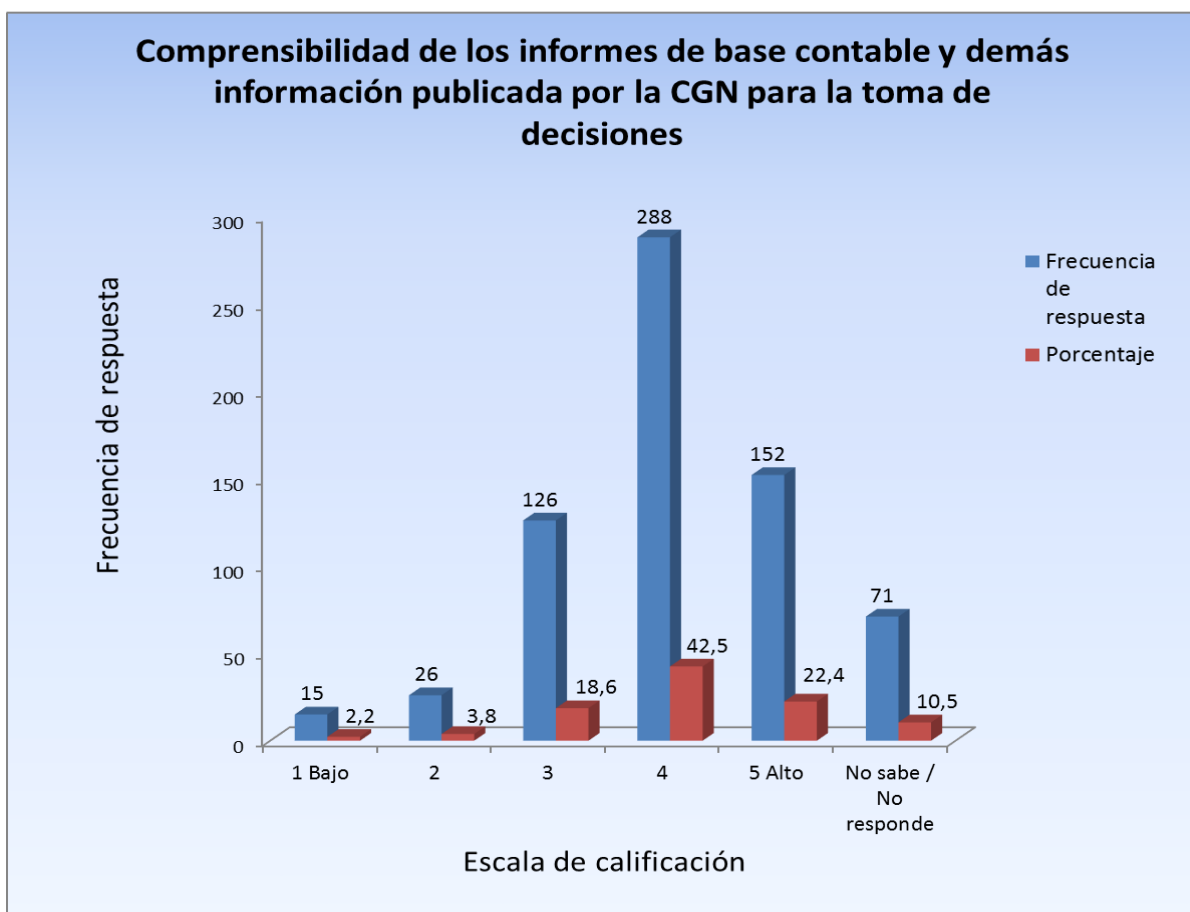


El 21,7% calificó en la frecuencia esperada (alto, equivalente a 5/5) la utilidad de los informes de base contable y demás información publicada por la CGN para la toma de decisiones. Con

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2015 (26,5%), se evidencia una **desmejora** de 4 puntos.

Por otra parte, para este ítem el mayor número de respuestas (252 de 678) se obtuvo en la calificación 4/5, 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 2015 fue del 41,2% mientras que en el año 2016 se ubicó en el 37,2%.



“Cuentas Claras, Estado Transparente”

El 22,4% calificó en la frecuencia esperada (alto, equivalente a 5/5) el grado de comprensibilidad de los informes de base contable y demás información publicada por la CGN. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2015 (27,8%), se evidencia una **desmejora** de 6 puntos.

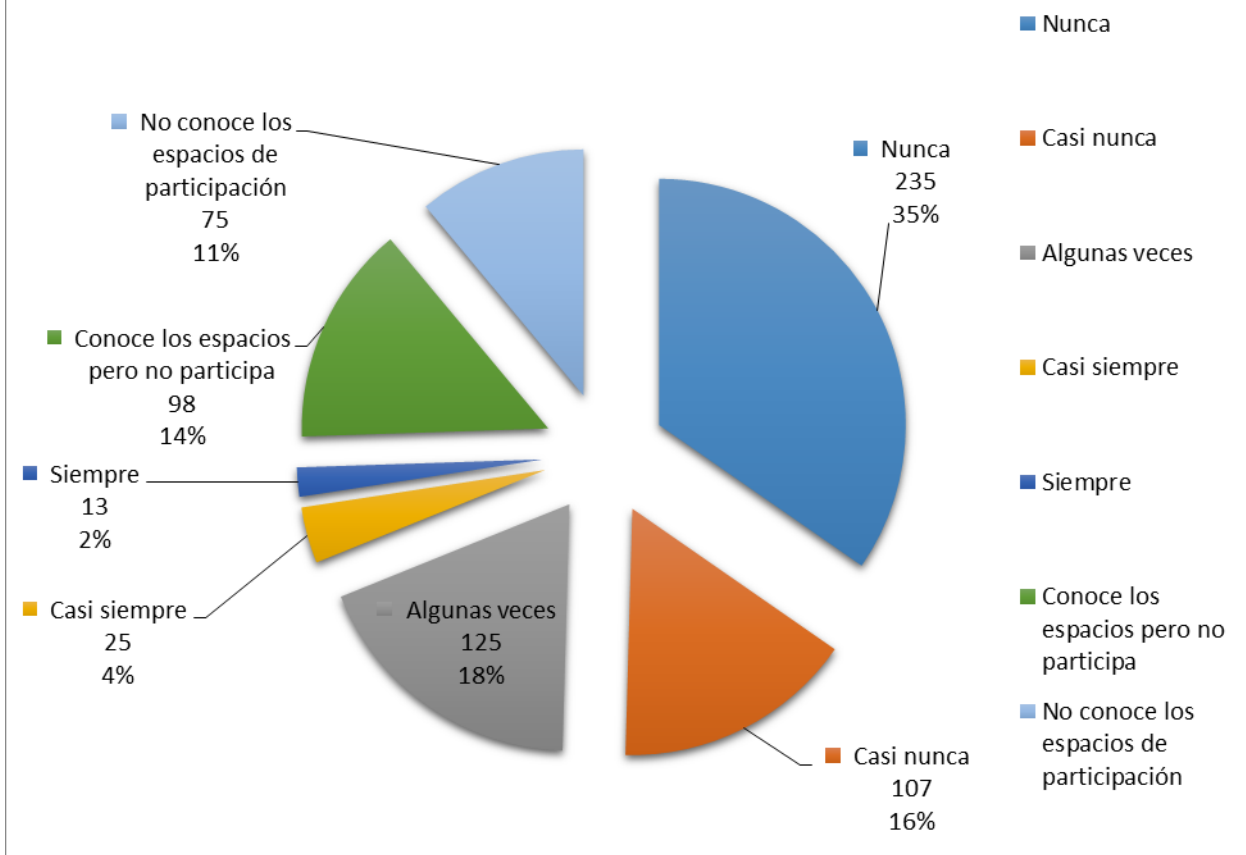
Por otra parte, para este ítem el mayor número de respuestas (288 de 678) se obtuvo en la calificación 4/5, igual que en la medición anterior. No obstante, hubo una disminución de 4 puntos porque para esta categoría de calificación el porcentaje en el año 2015 fue del 46,5% mientras que en el año 2016 se ubicó en el 42,5%.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Calle 95 No. 15 – 56 Código Postal: 110221 PBX (57 1) 492 6400
www.contaduria.gov.co E-mail: contactenos@contaduria.gov.co
Bogotá D.C. – Colombia



10) ¿Ha presentado comentarios, aportes o inquietudes en los espacios habilitados para tal fin en la página web de la CGN?



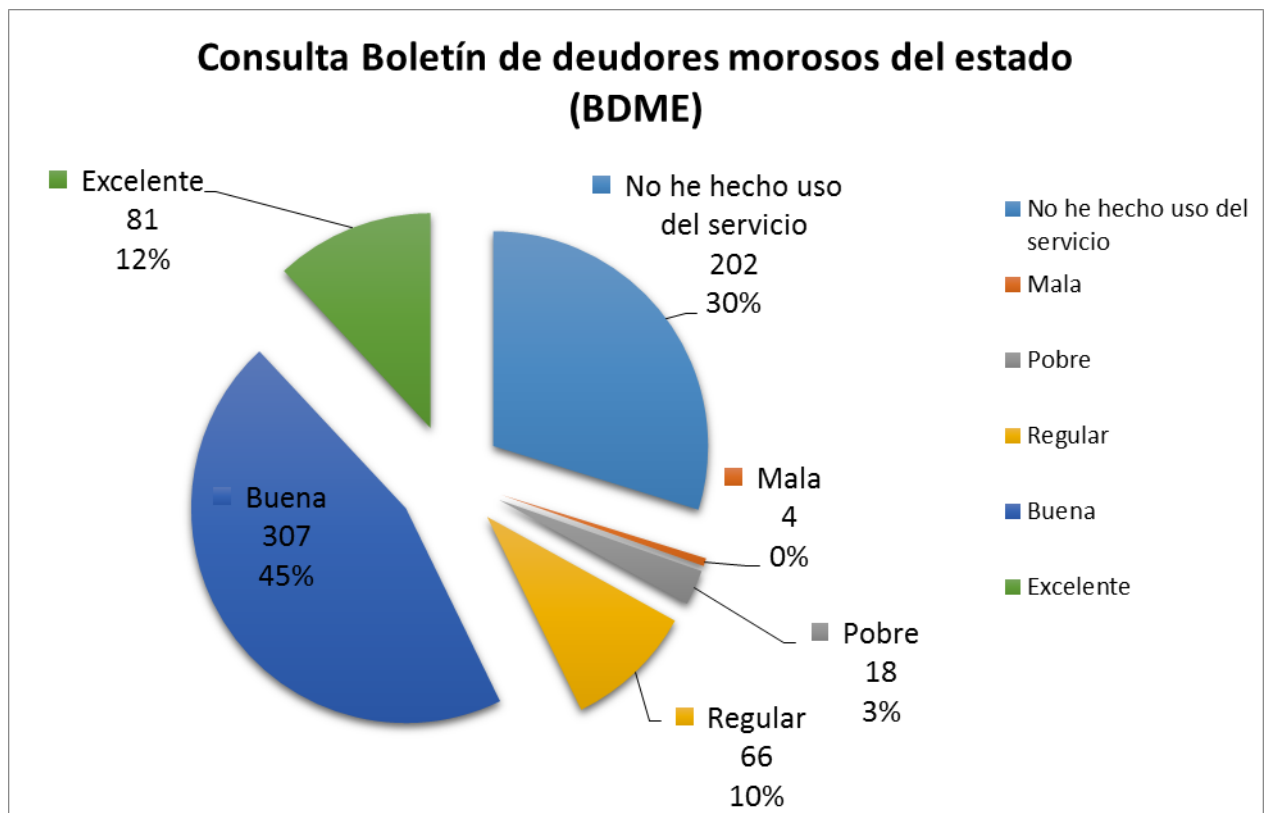
El mayor número de respuestas (235 de 678 equivalente al 35%) corresponden a personas que manifestaron no haber presentado comentarios, aportes o inquietudes en los espacios habilitados para tal fin en la página web de la CGN, igual que en la medición anterior. No obstante, se evidencia una disminución de 2 puntos ya que en la medición del 2015 el porcentaje correspondiente a esta categoría de respuesta fue del 37%.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

En la frecuencia esperada (siempre, equivalente a 5/5) el porcentaje fue del 2%, lo cual evidencia una **desmejora** de 2 puntos porque en el 2015 el porcentaje fue del 4%.

Por otra parte, el 14% conoce dichos espacios pero no participa y el 11% manifiesta que no los conoce. Estos resultados coinciden con los obtenidos en la medición realizada en el año 2015.

11) Califique la calidad de los siguientes servicios en línea prestados por la CGN



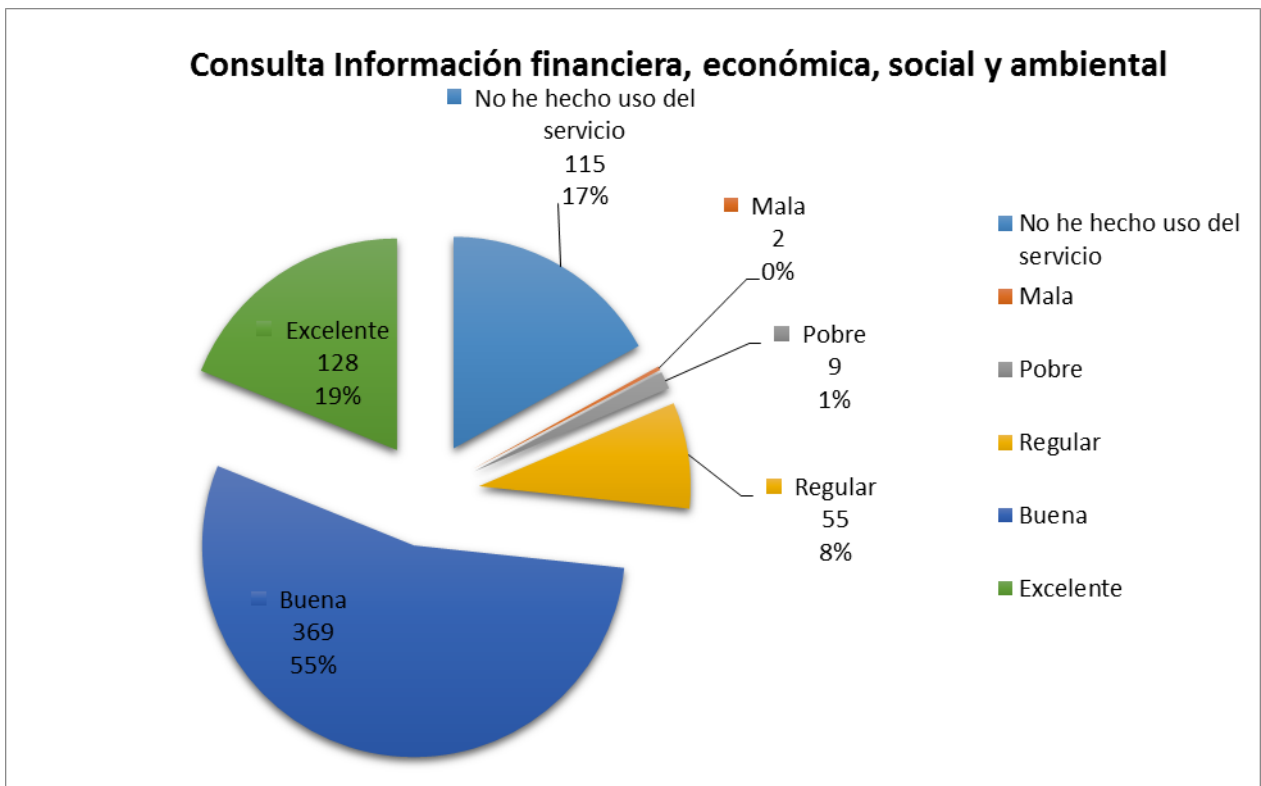
“Cuentas Claras, Estado Transparente”



El 12% calificó excelente (equivalente a 5/5) la calidad del servicio en línea “Consulta Boletín de Deudores Morosos del Estado (BDME)”. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2015 (13%), se evidencia una **desmejora** de 1 punto.

Por otra parte, el mayor número de respuestas (307 de 678) se obtuvo en la calificación 4/5 (equivalente a buena calidad), igual que en la medición anterior. No obstante, hubo una disminución de 6 puntos porque para esta categoría de calificación el porcentaje en el año 2015 fue del 51% mientras que en el 2016 se ubicó en el 45%.

En el 2016 el 30% manifestó que no ha hecho uso del servicio. Con relación al año 2015 (25%) se evidencia una **desmejora** de 5 puntos.



“Cuentas Claras, Estado Transparente”

El 19%, calificó excelente (equivalente a 5/5) la calidad del servicio en línea “Consulta información financiera, económica, social y ambiental. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2015 (20%), se evidencia una **desmejora** de 1 punto.

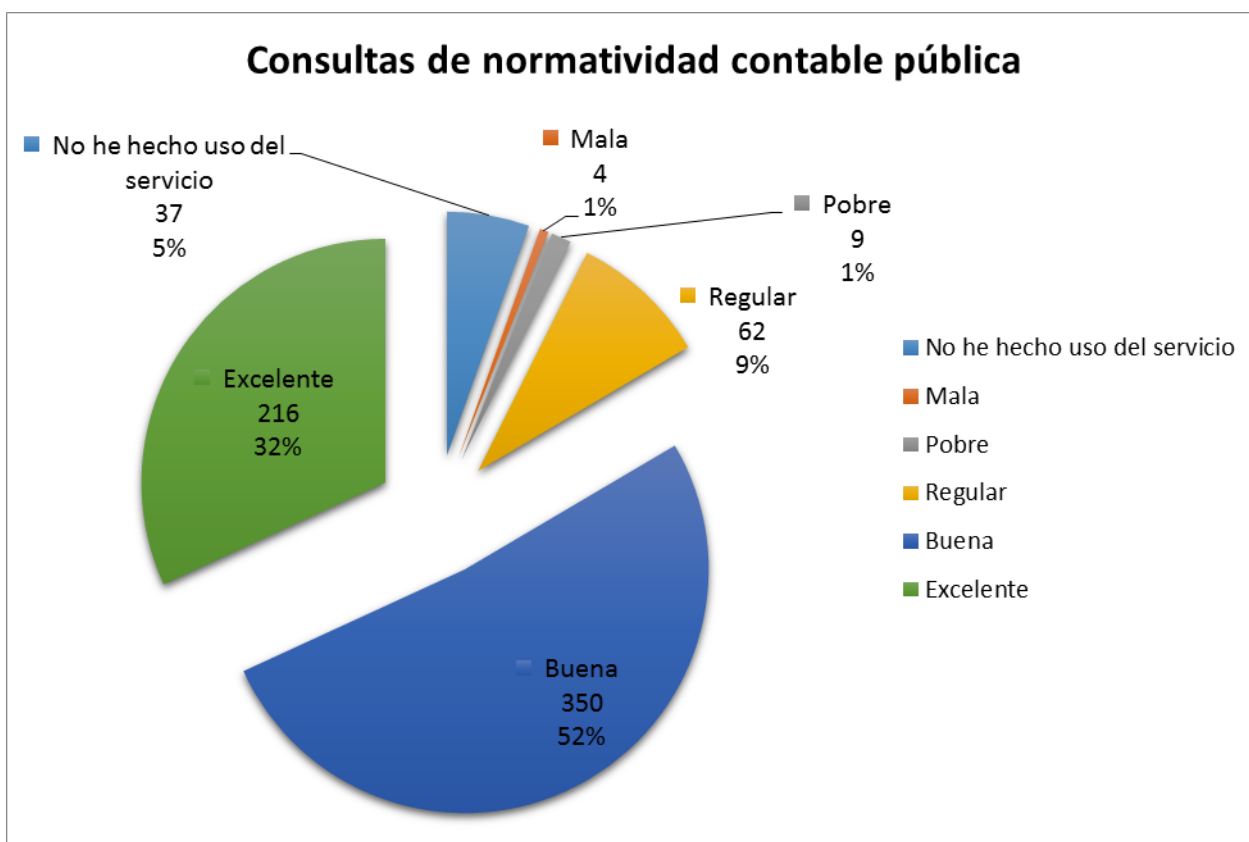
Por otra parte, para este ítem el mayor número de respuestas (369 de 678) se obtuvo en la calificación 4/5 (equivalente a buena calidad), igual que en la medición anterior. No obstante, hubo una disminución de 2 puntos porque para esta categoría de calificación el porcentaje en el año 2015 fue del 57% mientras que en el 2016 se ubicó en el 55%.

En el 2016 el 17% manifestó que no ha hecho uso del servicio. Con relación al año 2015 (15%) se evidencia una **desmejora** de 2 puntos.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Calle 95 No. 15 – 56 Código Postal: 110221 PBX (57 1) 492 6400
www.contaduria.gov.co E-mail: contactenos@contaduria.gov.co
Bogotá D.C. – Colombia

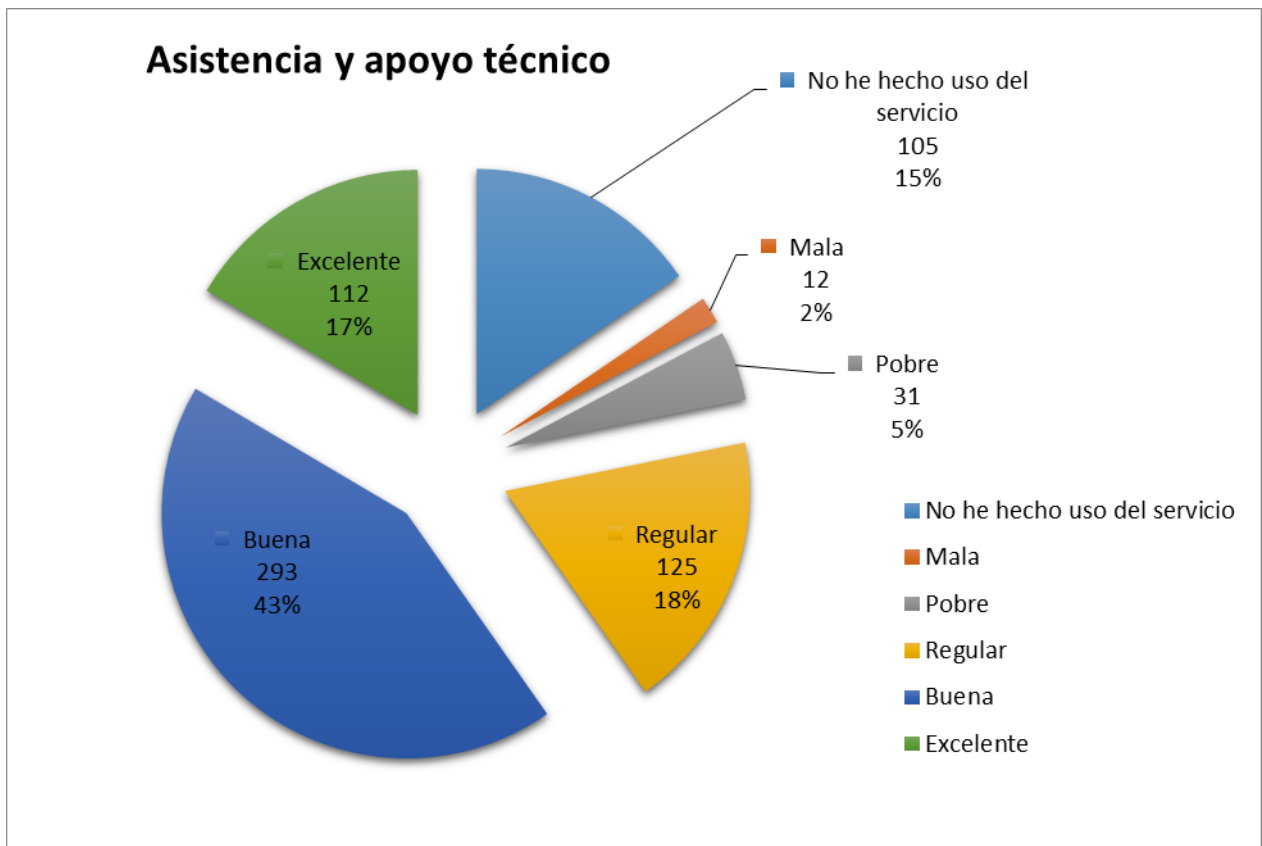




El 32% calificó excelente (equivalente a 5/5) la calidad del servicio en línea “Consulta de normatividad contable pública”. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2015 (34%), se evidencia una **desmejora** de 2 puntos.

Por otra parte, para este ítem el mayor número de respuestas (350 de 678) se obtuvo en la calificación 4/5 (equivalente a buena calidad). Tanto en el 2015 como en el 2016 el porcentaje correspondiente a la frecuencia de respuesta en esta categoría de calificación fue del 52%. De igual manera, en ambas mediciones el 5% manifestó que no ha hecho uso del servicio “Consulta de normatividad contable pública”.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

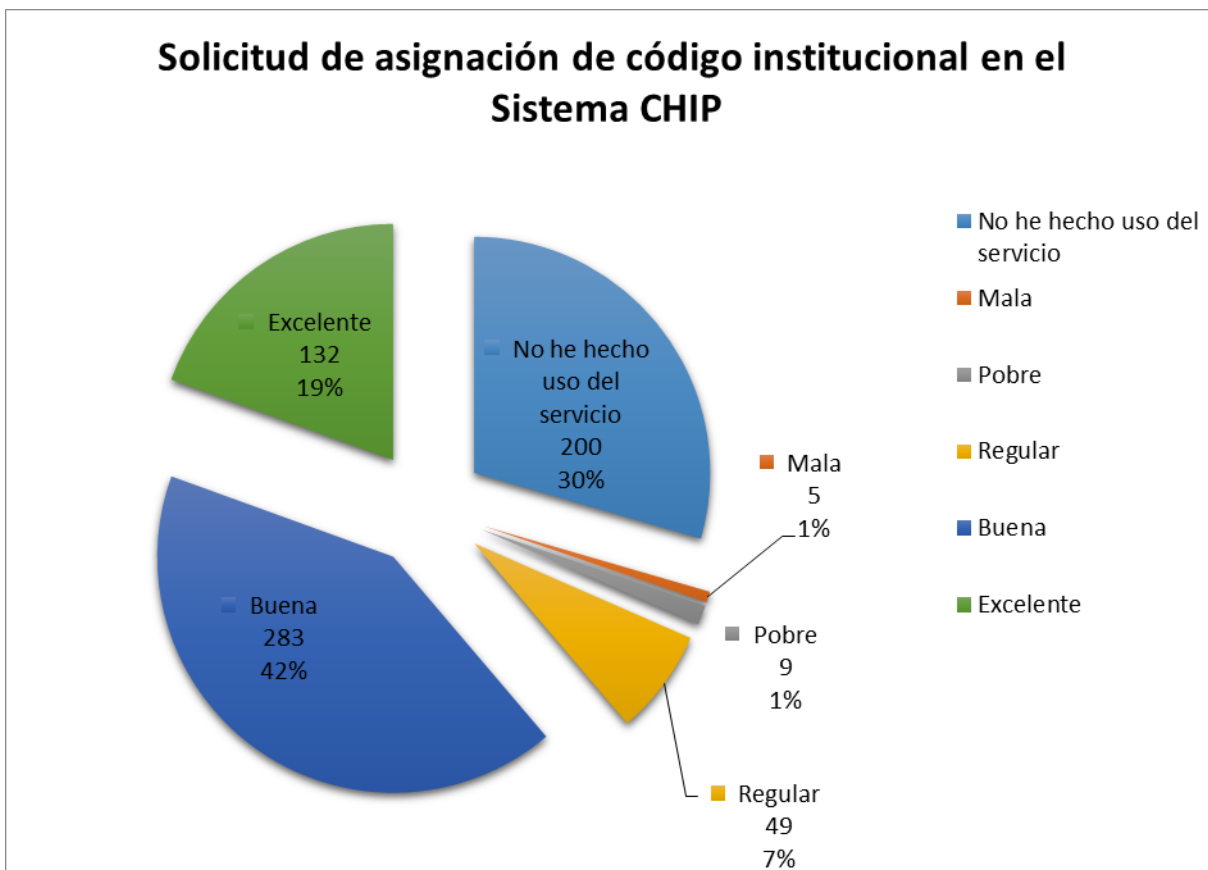


El 17% calificó excelente (equivalente a 5/5) la calidad del servicio en línea “Asistencia y apoyo técnico”. Dicho porcentaje fue el mismo de la medición realizada en el año 2015.

Por otra parte, para este ítem el mayor número de respuestas (293 de 678) se obtuvo en la calificación 4/5 (equivalente a buena calidad), igual que en la medición anterior. No obstante, hubo una disminución de 8 puntos porque para esta categoría de calificación el porcentaje en el año 2015 fue del 51% mientras que en el 2016 se ubicó en el 43%.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

En el 2016 el 15% manifestó que no ha hecho uso del servicio. Con relación al año 2015 (13%) se evidencia una **desmejora** de 2 puntos.



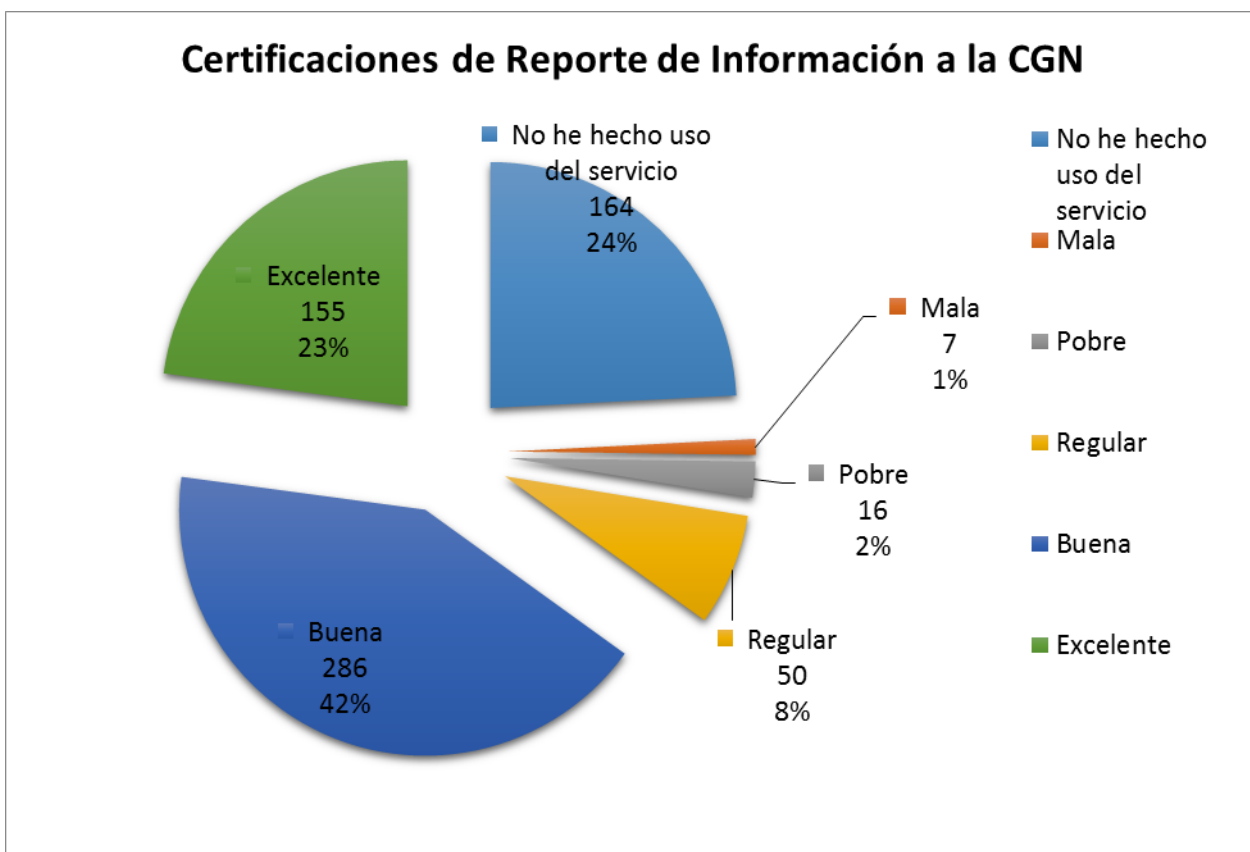
El 19% calificó excelente (equivalente a 5/5) la calidad del servicio en línea “Solicitud de asignación de código institucional en el Sistema CHIP”. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2015 (18%), se evidencia una **mejora** de 1 punto.

Por otra parte, para este ítem el mayor número de respuestas (283 de 678) se obtuvo en la calificación 4/5 (equivalente a buena calidad), igual que en la medición anterior. No obstante,

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

hubo una disminución de 6 puntos porque para esta categoría de calificación el porcentaje en el año 2015 fue del 48% mientras que en el 2016 se ubicó en el 42%.

En el 2016 el 30% manifestó que no ha hecho uso del servicio. Con relación al año 2015 (27%) se evidencia una **desmejora** de 3 puntos.

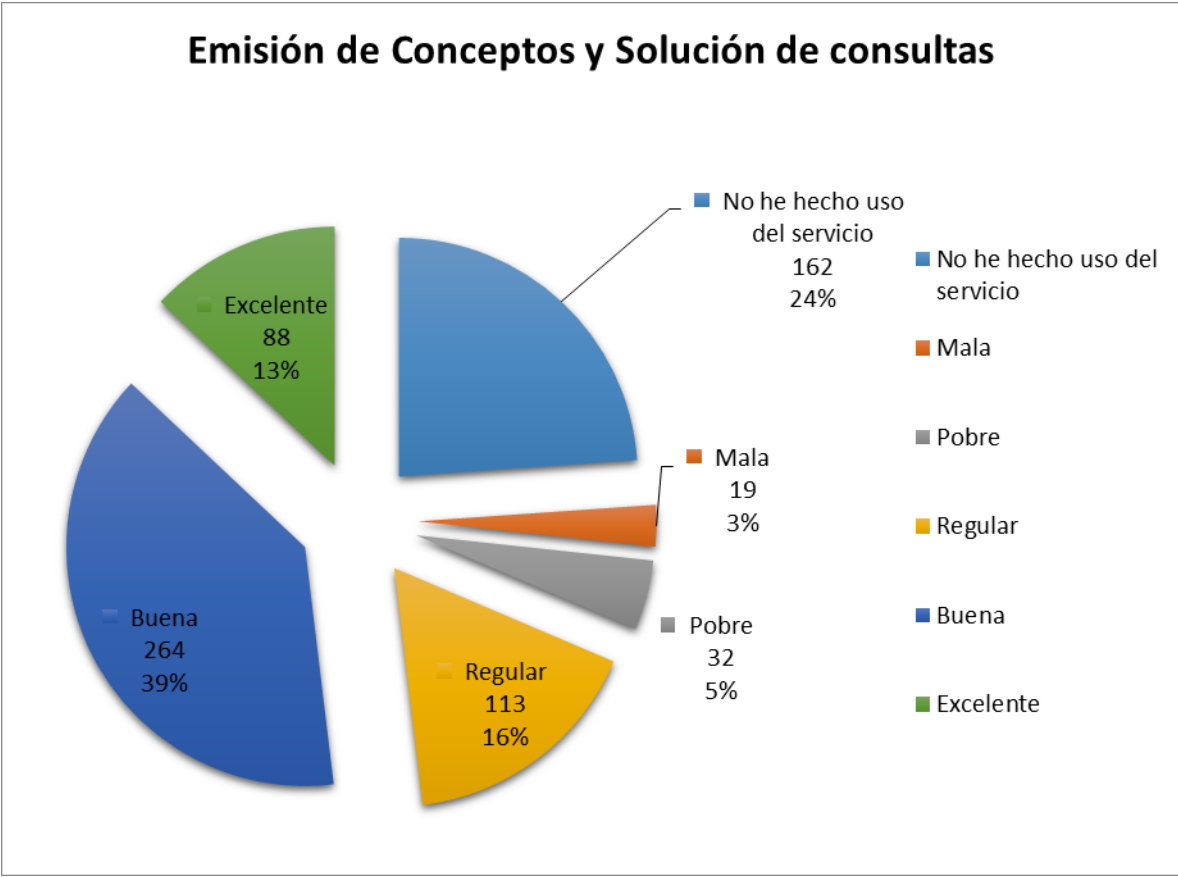


El 23% calificó excelente (equivalente a 5/5) la calidad del servicio en línea “Certificaciones de Reporte de Información a la CGN”. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2015 (11%), se evidencia una **mejora** de 12 puntos.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Por otra parte, para este ítem el mayor número de respuestas (286 de 678) se obtuvo en la calificación 4/5 (equivalente a buena calidad), 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 2015 fue del 44% mientras que en el 2016 se ubicó en el 42%.

En el 2016 el 24% manifestó que no ha hecho uso del servicio. Con relación al año 2015 (37%) se evidencia una **mejora** de 13 puntos.



“Cuentas Claras, Estado Transparente”



El 13% calificó excelente (equivalente a 5/5) la calidad del servicio en línea “Emisión de Conceptos y Solución de consultas”. Dicho porcentaje fue el mismo de la medición realizada en el año 2015.

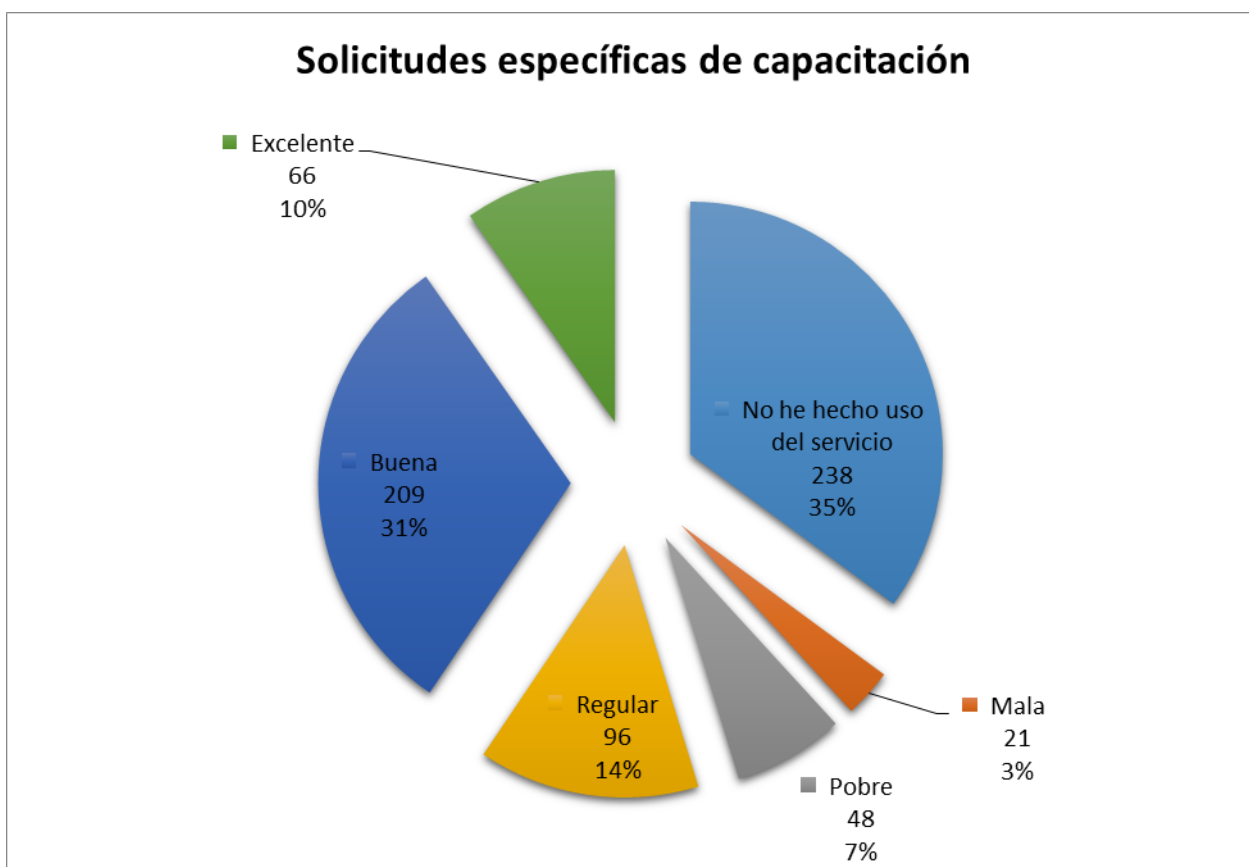
Por otra parte, para este ítem el mayor número de respuestas (264 de 678) se obtuvo en la calificación 4/5 (equivalente a buena calidad), igual que en la medición anterior. No obstante, hubo una disminución de 10 puntos porque para esta categoría de calificación el porcentaje en el año 2015 fue del 49% mientras que en el 2016 se ubicó en el 39%.

En el 2016 el 24% manifestó que no ha hecho uso del servicio. Con relación al año 2015 (20%) se evidencia una **desmejora** de 4 puntos.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Calle 95 No. 15 – 56 Código Postal: 110221 PBX (57 1) 492 6400
www.contaduria.gov.co E-mail: contactenos@contaduria.gov.co
Bogotá D.C. – Colombia



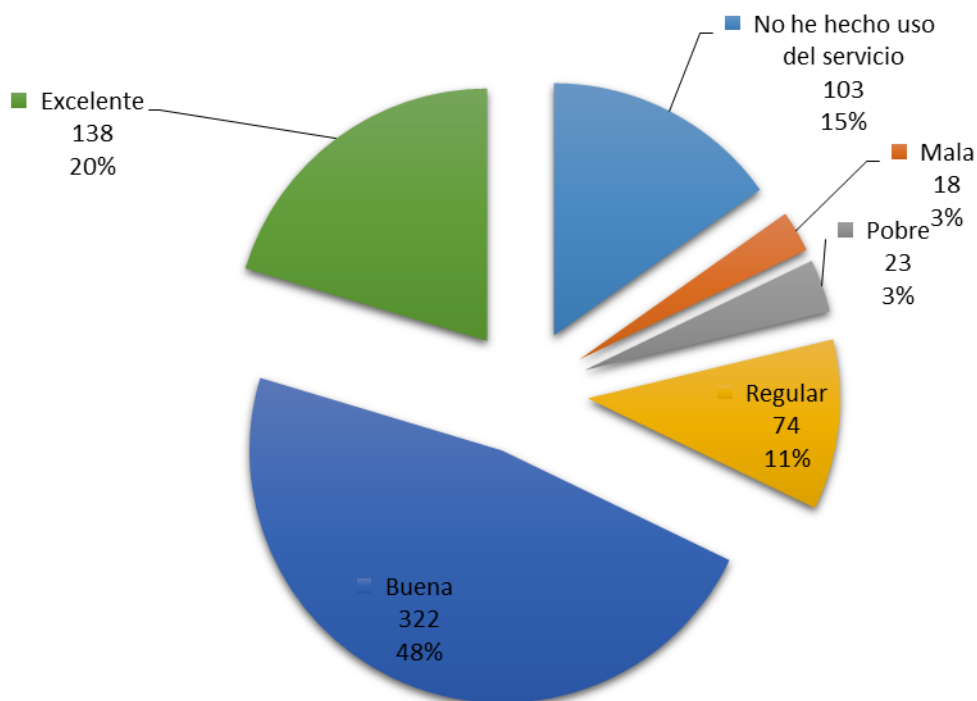


El 10% calificó excelente (equivalente a 5/5) la calidad del servicio en línea “Solicitudes específicas de capacitación”. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2015 (11%), se evidencia una **desmejora** de 1 punto.

Por otra parte, para este ítem el mayor número de respuestas (238 de 678 correspondientes al 35%) corresponden a personas que manifestaron no haber hecho uso del servicio. Con relación al año 2015 (30%) se evidencia un incremento de 5 puntos.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Servicios en línea página web - Sistema CHIP

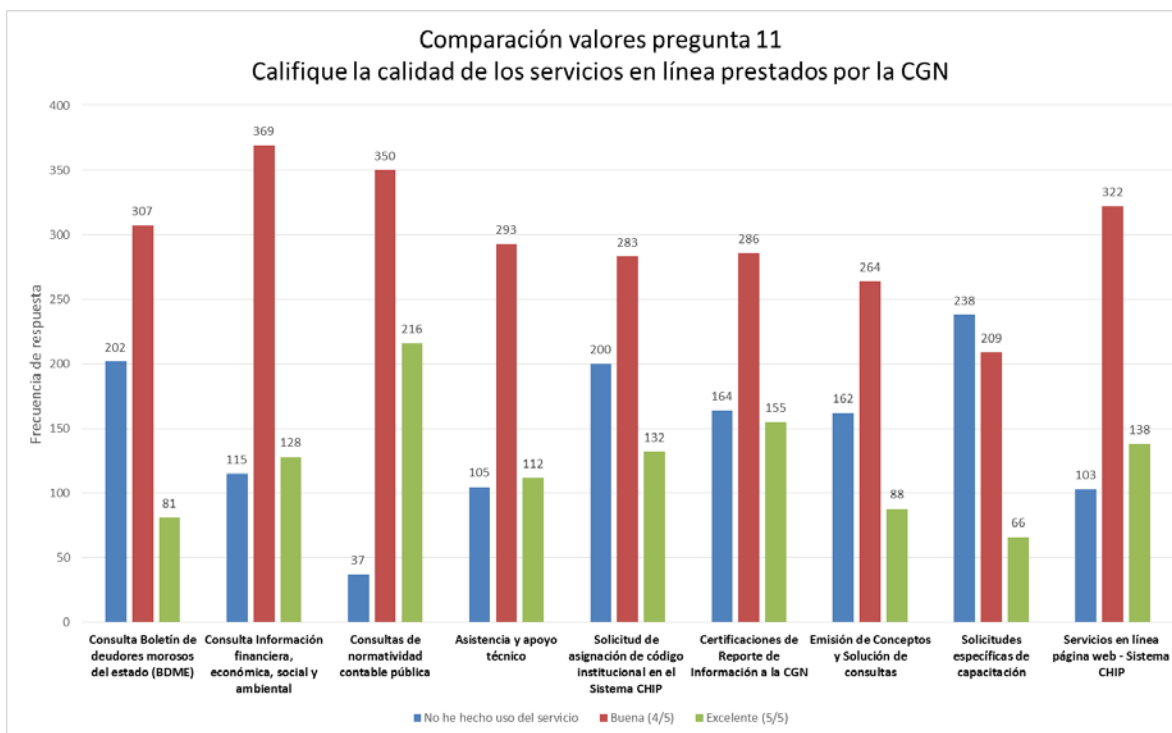


El 20% calificó excelente, equivalente a 5/5, la calidad del servicio en línea “Servicios en línea página web - Sistema CHIP”. El mayor número de respuestas (322 de 678 correspondientes al 48%) está en la calificación 4/5, equivalente a buena calidad, y el 15% manifestó que no ha hecho uso del servicio (este ítem no se midió en el 2015).

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Calle 95 No. 15 – 56 Código Postal: 110221 PBX (57 1) 492 6400
www.contaduria.gov.co E-mail: contactenos@contaduria.gov.co
Bogotá D.C. – Colombia





12) ¿Qué información o servicio quisiera recibir de la Contaduría General de la Nación?

1. Boletines para el sector educativo.
2. Taxonomía NIIF.
3. Capacitación y solución de consultas.
4. Toda relacionada con la entidad.
5. Boletines permanentes de cambios normativos o aplicación de conceptos a mi correo electrónico.
6. Asesorías presenciales.
7. Ranking de las mejores entidades a nivel nacional en cuanto a cumplimiento e información precisa.
8. Incremento de capacitaciones.
9. Capacitación.
10. Jornadas reales de capacitación.
11. NICSP.
12. Información acerca de las NICSP en entidades del estado.
13. Cambios normativos.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Calle 95 No. 15 – 56 Código Postal: 110221 PBX (57 1) 492 6400
 www.contaduria.gov.co E-mail: contactenos@contaduria.gov.co
 Bogotá D.C. – Colombia



14. Capacitaciones en el eje cafetero.
15. Normatividad, conceptos y capacitaciones.
16. Aplicación de las NIIF.
17. Capacitaciones.
18. Asesoría personalizada en la aplicación nueva sobre el Régimen de Entidades de Gobierno.
19. Capacitación.
20. Informes específicos de la entidad, comparativo nacional.
21. Oportunidad.
22. Capacitaciones.
23. Actualizaciones sobre regulación contable NICSP.
24. Que los asesores de cada entidad contable estuvieran más pendientes y asesoraran a la entidad por si tiene algún error.
25. Control interno contable.
26. Temas de control interno contable.
27. Asesoría en tiempo real.
28. Conceptos individuales de temas específicos. No documentos en pdf larguísimos y difíciles de consultar.
29. Capacitación.
30. Radicar correspondencia vía web.
31. Toda la información reciente.
32. Capacitaciones sobre el uso de la información.
33. Información sobre la implementación de las normas NIIF e información sobre pasivos pensionales.
34. Capacitaciones.
35. Me parece completo su servicio.
36. NIIF – NICSP.
37. Capacitaciones.
38. Capacitación en CHIP Y NIIF.
39. Capacitación de auditoria de EF de entidades públicas.
40. Información sobre sostenibilidad contable.
41. Por ahora ninguna.
42. Capacitación sobre control interno contable.
43. Capacitaciones con más frecuencia.
44. Capacitación en NICSP.
45. Normatividad actualizada.
46. Cambios en el RCP.
47. Sobre las nuevas normas que rigen en la contabilidad pública.
48. Optimizar el servicio de mesas de trabajo.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Calle 95 No. 15 – 56 Código Postal: 110221 PBX (57 1) 492 6400
www.contaduria.gov.co E-mail: contactenos@contaduria.gov.co
Bogotá D.C. – Colombia



49. Capacitación en NIIF.
50. Talleres de capacitación prácticos.
51. Capacitación sobre la resolución 533.
52. Capacitaciones en la implementación de normas internacionales.
53. Sobre las NIIF.
54. Difusión y socialización de eventos académicos.
55. Apoyo directo NICSP.
56. Normatividad vigente.
57. Capacitación mensual.
58. Manual de procedimiento.
59. Actualización contable publica en el correo electrónico alcira.quitian@aerocivil.gov.co.
60. Línea directa con el analista.
61. Más capacitación en normas NIIF.
62. Mayor atención en la respuesta a las inquietudes.
63. Los diferentes cambios en la normatividad para actualizarnos en la academia.
64. Claridad en la dinámica contable del cálculo actuarial y cuotas partes.
65. Asesoría más aplicada a la entidad.
66. Actualización permanente.
67. Histórico de conceptos contables.
68. Constancia en el envío de normatividad vigente y fechas de vencimientos de informes a los correos.
69. Capacitación directa sobre normas NIIF.
70. NIIF.
71. Recíprocas con más frecuencia.
72. Suministro de capacitaciones intensivas en las normas internacionales contables para el sector público NICSP.
73. Compatibilidad del presupuesto, contabilidad-NIIF tesorería y tributaria.
74. NIIF.
75. Información aplicable a la IPS.
76. Convergencia contable NIIF.
77. Más difusión de los proyectos de innovación.
78. Siempre me han dado respuesta a las consultas y ahora la necesito más con las NICSP.
79. Capacitación en normas internacionales.
80. Debilidades que tenga la información contable del departamento de córdoba.
81. Fechas específicas para los jefes de control interno.
82. Procedimiento para la evaluación del sistema de control interno contable.
83. Capacitaciones.
84. Doctrina contable cada vez que salga y actualizaciones al régimen de contabilidad pública.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Calle 95 No. 15 – 56 Código Postal: 110221 PBX (57 1) 492 6400
www.contaduria.gov.co E-mail: contactenos@contaduria.gov.co
Bogotá D.C. – Colombia



85. Normatividad.
86. Asesoría en la transición al nuevo marco normativo.
87. Normatividad.
88. Capacitaciones.
89. NICSP.
90. Actualización permanente en temas relacionados.
91. Capacitaciones a funcionarios públicos.
92. Apoyo, acompañamiento en los primeros informes con la nueva normatividad NICSP.
93. Capacitaciones.
94. NICSP.
95. NIIF.
96. Instructivos de control interno contable periódicos.
97. Como aplicar las NIIF.
98. Más capacitaciones.
99. Mayor asesoramiento acerca de los errores más comunes del chip.
100. Temas sobre NICSP.
101. Retroalimentación sobre la presentación de los informes.
102. Que las actualizaciones al catálogo general de cuentas sea presentado más oportunamente.
103. Capacitación en la transición al marco normativo para entidades de gobierno
104. Seminarios y capacitaciones
105. La normatividad al correo
106. Mayores espacios de consulta y asesoría por diferentes medios, que no sea la simple orientación a que se consulte la normatividad o el procedimiento, atención más personalizada y con calor humano, más cercana y efectiva.
107. Contabilidad pública.
108. Control interno contable.
109. Eventos de capacitación.
110. NICSP.
111. Más capacitación en NICSP.
112. Mayor capacitación en ciudades intermedias.
113. Capacitación NIIF.
114. Todo está en el portal.
115. Capacitación normas internacionales, porque cuando dieron la capacitación no hubo cupo para mi empresa.
116. Información al correo más oportuna.
117. Más soporte técnico.
118. Documentos ejecutivos de análisis.
119. Procedimientos implementación NICSP.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”



120. Mayor capacitación practica en NICSP.
121. Resolución 533.
122. Normatividad.
123. Cuando se lleven a cabo capacitaciones que nos ayuden a mejorar nuestro conocimiento de la aplicación de las IPSAS.
124. Recordatorio de fechas de presentación informes presupuestales en el chip.
125. Capacitaciones contratistas.
126. Actualizaciones y seguimiento a las NIIF.
127. Seminarios y talleres.
128. Capacitaciones tributarias.
129. Capacitación en control interno contable.
130. Información sobre normatividad contable.
131. Capacitación en reportes.
132. Información sobre las nuevas normas.
133. Información gestión control.
134. La utilidad para el ciudadano que es empleado.
135. Actualización en normatividad más capacitaciones.
136. Apoyo para aplicación del nuevo marco de contabilidad (NICSP) a municipios.
137. Actualidad contable pública.
138. Capacitación sobre NIIF en el sector público.
139. Capacitaciones sobre NICSP.
140. Capacitación servicios auditoria en proyectos y ley 550.
141. Buenos conceptos, actualizados y sin tanta repetición de las normas, las cuales son sencillas de encontrar.
142. Agilidad en las inquietudes realizadas por correo electrónico.
143. Capacitaciones sobre NIIF.
144. Operaciones reciprocas.
145. Está bien.
146. Quisiera recibir capacitación en el manejo de las cuentas relacionadas con el cálculo actuarial.
147. Más capacitación.
148. Boletines de normas actualizadas.
149. Capacitaciones.
150. Actualización contable en línea referente a las políticas de implementación de las NIIF.
151. Asistencia en NIIF.
152. Boletines de actualidad.
153. Boletines informativos a los correos.
154. Capacitación o información acerca de la implementación de la resolución 533 y el instructivo 002 del 2015.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Calle 95 No. 15 – 56 Código Postal: 110221 PBX (57 1) 492 6400
www.contaduria.gov.co E-mail: contactenos@contaduria.gov.co
Bogotá D.C. – Colombia



155. Más capacitación en NICSP.
156. Ampliación normas chip, ejemplos prácticos, interacción, talleres de capacitación y videos de capacitación.
157. Consultas contables.
158. Más información sobre la economía del país.
159. Talleres prácticos.
160. Que se volvieran realizar los seminarios en las capitales de departamentos como lo hacían los años anteriores.
161. Acompañamiento en la normatividad, asesoría continua y oportuna por expertos, entregas oportunas de regulaciones para su aplicación en las ECP, apoyo a los contadores puesto que la implementan de la nueva normatividad se responsabiliza a contadores y el directivo, pero no a la alta gerencia y demás áreas transversales que intervienen en la generación de la información.
162. Seminarios.
163. Actualización de temas contables.
164. Normas contables públicas internacionales.
165. Normatividad.
166. Más apoyo en el tema de la implementación NICSP.
167. Nuevas normas.
168. Asesoría más personalizada a los requerimientos, y en menor tiempo posible, habilitar más líneas telefónicas.
169. Manuales sobre el nuevo marco normativo.
170. Normatividad.
171. Capacitación sobre normas internacionales.
172. Soporte y regulación de la resolución 533 de 2015.
173. Los cambios que se realizan para la presentación de informes.
174. Capacitación en control interno contable.
175. Capacitaciones locales o departamentales.
176. Videos de las capacitaciones que ha efectuado la CGN respecto a la convergencia hacia las NICSP.
177. Mayor capacitación sobre las operaciones recíprocas en los rendimientos financieros.
178. Mayor información relacionada con la conversión a las NICSP.
179. Mayor capacitación sobre las operaciones recíprocas en los rendimientos financieros.
180. Mayor cantidad de capacitaciones.
181. Capacitaciones.
182. Mayor asistencia.
183. Sobre capacitaciones.
184. Guías de elaboración de estados financieros y notas.
185. Normatividad vigente.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”



186. Ninguna.
187. Alertas con saldos.
188. Capacitación específica sobre normatividad para las E.S.E
189. Que vuelvan a contemplar la ciudad de Pereira para capacitación a entidades públicas del eje cafetero.
190. Capacitación fonpet
191. Mejor servicio de información sobre las nuevas normas.
192. Capacitación fonpet.
193. Capacitación fonpet.
194. Aplicación móvil.
195. Más capacitaciones descentralizadas.
196. Capacitación.
197. Fecha de vencimiento de informes.
198. Capacitaciones.
199. La normatividad al correo.
200. Capacitación sobre las NIIF para entidades territoriales.
201. Programación de capacitación para los usuarios del CHIP con el fin de optimizar el uso de la información, así como de las áreas contables y de control interno para mayor utilización de los mismos.
202. Capacitación en NICSP.
203. Capacitaciones.
204. Capacitación en las áreas contables.
205. Capacitación en el tema de elaboración del estado de flujos de efectivo.
206. Capacitaciones continuas y reforzar la aplicabilidad de la resolución 533 de 2015.
207. Más capacitación sobre NICSP.
208. La anterior es suficiente.
209. Más apoyo en la implementación de NICSP en los municipios.
210. Capacitación de normas internacionales.
211. Capacitaciones más frecuentes, donde no se acaben los cupos, a veces queda gente sin capacitarse...sobre todo los nuevos profesionales.
212. Aplicación NICSP.
213. Normas internacionales de información financiera.
214. Nuevo marco normativo.
215. Normas internacionales para entidades de gobierno.
216. Capacitaciones de contabilizaciones.
217. Más capacitaciones sobre NIIF.
218. Información territorial por el correo.
219. NIIF.
220. Normatividad.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

221. Capacitación.
222. Capacitación.
223. NIIF – capacitación.
224. Servicio de información por whatsapp.
225. Me gustaría recibir respuesta a la solicitud realizada por correo electrónico.
226. Capacitaciones sobre las NICSP a nivel nacional, no solo en Bogotá.
227. El servicio de asesoría telefónica o por correo electrónico, por parte de los funcionarios de la contaduría, ya que muchas veces no contestan los correos electrónicos.
228. Capacitación en NICSP.
229. Cambios normativos.
230. Aclarar dudas.
231. Capacitación sobre NIIF.
232. Los procesos a aplicar en las entidades de manera más gráfica y clara.
233. Cómo va la empresa respecto al cargue de información a las aplicaciones.
234. Más capacitaciones de las actualizaciones.
235. Fechas de los informes de control interno contable y capacitaciones de control interno contable.
236. Retroalimentación de cómo deben estar los procesos en las entidades.
237. Aspectos prácticos sobre aplicación de NIIF en municipios de sexta categoría.
238. Ninguna.
239. Que al correo electrónico de la institución o al personal se enviará información de la CGN.
240. Capacitación en diversos temas de interés y su influencia dentro de la contabilidad pública.
241. Informes analizados.
242. Asistencia en procesos de registro contable.
243. Talleres prácticos para la implementación de las NICSP.
244. Evaluación sistema control interno.
245. Toda la información contable.
246. Recibir capacitaciones.
247. Capacitación sobre NICSP, en un diplomado, dos días no son suficiente.
248. Capacitación NICSP.
249. Los escritos impresos de consulta en formatos electrónicos como pdf, mayor programación de capacitaciones en el nuevo marco normativo contable público.
250. Apoyo.
251. Información de seminarios.
252. Me gustaría que la contaduría nos compartiera periódicamente el boletín deudores morosos del estado con el fin de tenerlo en cuenta para toma de decisiones.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

253. Transmisión de información al chip en pesos; o tomar la información directamente del SIIF.
254. Capacitación.
255. Mejoras en el tiempo de respuesta en las asesorías.
256. Personal calificado para atender consultas como por ejemplo la Dian.
257. Capacitación y o entrenamiento.
258. Financiera no contable.
259. Capacitaciones sobre chip y NIIF.
260. Capacitación.
261. Nuevo marco normativo.
262. Mayor capacitación.
263. Capacitaciones.
264. Capacitación.
265. Más capacitaciones contables durante el año.
266. N/a.
267. Capacitaciones.
268. Cuales informes debo enviar y con qué periodicidad.
269. Mayor y mejor capacitación vía seminarios, congresos y foros.
270. Que hayan capacitaciones más constantes referentes a temas contables.
271. Actualizaciones en contabilidad pública.
272. Capacitaciones.
273. Capacitaciones.
274. Procedimientos para contabilización de recursos girados y retirados del fonpet.
275. Información de normas internacionales.
276. Capacitaciones.
277. Normatividad contable.
278. Capacitación.
279. Boletín de deudores morosos.
280. Actualizaciones.
281. Concepto sobre implementación de normas internacionales.
282. Ninguna.
283. Asesoría y ayuda en las dificultades de los procesos vía chat, para ser más ágil.
284. Capacitaciones generales.
285. Capacitación de reporte de informes.
286. Capacitaciones y foros.
287. Información de capacitaciones.
288. Más apoyo en las normas internacionales.
289. Fecha de todas las capacitaciones en materia contable agendadas para la costa caribe.
290. Normas internacionales para sector público.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

291. los detallados anteriormente.
292. Información de implementación NIIF.
293. Actualización permanente de normatividad.
294. La actualización de la información contable de las entidades financieras.
295. Capacitaciones permanentes.
296. NICSP.
297. Ninguno.
298. Capacitaciones virtuales.
299. Implementación del marco normativo para entidades del gobierno.
300. Más capacitaciones.
301. Últimas actualizaciones en los procesos contables de las entidades públicas.
302. Capacitaciones sobre NICSP.
303. Capacitaciones.
304. Normatividad sobre NIIF y NICSP.
305. Que las capacitaciones sean organizadas por sectores, pertenezco al sector deporte y sería una herramienta importante que nos indicaran las cuentas contables que habitualmente deberíamos usar, ahora más frente al nuevo marco normativo.
306. La información que produzcan sobre nuestra entidad.
307. Marco normativo de empresas.
308. Más información detallada sobre NIIF.
309. Capacitaciones como las que se han realizado.
310. Capacitación.
311. Todo, no sé nada de la contaduría, divulgar más información y que sea llamativa.
312. Información sobre deudores morosos.
313. Capacitación de NICSP.
314. Es suficiente.
315. Más capacitación sobre normas internacionales.
316. Boletines de prensa con información de la gestión que realiza la CGN.
317. Asistencia chat y envió al correo de la conversación.
318. Normatividad.
319. Los nuevos folletos por la CGN sobre las normas internacionales por los marcos teóricos emitidos.
320. Aplicativos de ejemplos de situaciones contables.
321. Capacitación NIIF.
322. Actualidad contable.
323. Todo lo relacionado con las actividades propias del contador público.
324. Capacitaciones.
325. Conceptos sobre las diversas situaciones contables aplicables en las empresas sociales del estado en torno al tema de ingresos por ventas de servicios, y los efectos de las

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

- glosas, devoluciones, sesiones de cartera, embargos en la fuente (eps de los recursos) manejo de servicios que contemplan suministros, ejemplo contratación del servicio de lavandería con suministro, arriendo o reposición de ropa o lencería hospitalaria, legalización de los terrenos y bienes de las E.S.E en manos de terceros o viceversa entre el ente territorial y las E.S.E, ya que cada contador tienen un concepto y no se ve con claridad el manejo en la normatividad y disposiciones vigentes.
326. Sistema de evaluación institucional - información cortes intermedios.
 327. Datos de actualización sobre informes.
 328. NICSP.
 329. Información sobre situación financiera de entidades territoriales.
 330. La aplicación móvil que está en proyecto facilitaría la consulta de información.
 331. Con las actuales son suficientes.
 332. Apoyo implementación NIIF/NICSP.
 333. Mejor capacitación acerca de las operaciones recíprocas.
 334. Que se brinde capacitación sobre las NICSP a los funcionarios de las entidades territoriales.
 335. Charlas de la gestión de la entidad.
 336. Capacitaciones.
 337. Hechos noticiosos para publicar en los medios.
 338. Más capacitaciones.
 339. Poder comprar las capacitaciones en video que hace la contaduría.
 340. Alertas vía correo electrónico de vencimientos y cambios en la normatividad.
 341. Capacitación talleres prácticos sobre resolución 533/2015.
 342. Ninguna.
 343. Ninguna.
 344. Capacitación de la plataforma chip.
 345. Capacitaciones.
 346. Sobre fondos de servicios educativos.
 347. Información relacionada con el tema de fonpet y reportes de consulta del mismo.
 348. Capacitaciones.
 349. Mayor comprensión en la calidad del servicio de internet en ciertas zonas del país y en ese caso ser más comprensibles en plazos de rendición.
 350. Qué hacer y para qué hacer cosas en la contaduría.
 351. Continuar con las capacitaciones.
 352. Información contable y financiera.
 353. Convergencia a las NIIF.
 354. Reporte de novedades de doctrina emitida en forma periódica.
 355. Capacitación en nuevo marco normativo.
 356. Financiera y presupuestal.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

357. Solución de consultas.
358. Aplicación puntual de las NICSP.
359. Apoyo para la implementación de las NICSP.
360. Más capacitación en normas internacionales.
361. A veces se presentan inconvenientes con las contrapartidas de algunas cuentas y me gustaría que le dieran una solución oportuna.
362. Elaboración de estados financieros bajo el nuevo marco normativo.
363. Capacitación específica en aplicación del marco normativo para entidades de gobierno.
364. Noticias diarias de la contaduría.
365. Operaciones recíprocas.
366. Poder inscribir el email y que lleguen por email las novedades de normas contables y noticias de interés de la CGN.
367. NIIF.
368. NICSP.
369. Actualidad normativa contable.
370. Cuando se emite una nueva normatividad que cambia las cuentas contables se debería publicar en formato Excel lo correspondiente a las cuentas.
371. Estoy satisfecho.
372. Capacitaciones y actualizaciones.
373. Capacitaciones relacionadas con el control interno contable.
374. Optimizar material de capacitaciones y consultas en línea.
375. Manejo del sistema chip.
376. Algo específico para convertirlo en noticia.
377. Sugiero que debería haber más capacitación específicamente en el campo de las empresas sociales del estado.
378. Formulario chip.
379. Que se publique, la doctrina expedida por CGN al día.
380. Información contable sector salud.
381. Información sobre normatividad.
382. Normas NIIF.
383. Más apoyo en las mesas de trabajo.
384. Mayor articulación con la academia en cuanto motivar la formación en el campo de lo público.
385. Mayor articulación con la academia en cuanto motivar la formación en el campo de lo público.
386. Habilitar espacios virtuales para explicar las resoluciones expedidas y para hacer capacitaciones.
387. Normatividad.
388. Aplicación NICSP.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

389. Información directa al correo electrónico.
390. Más capacitación sobre las NICSP, para la zona costa fue recibida finalizando año 2016.
391. Mayor información sobre educación virtual.
392. Información sobre capacitaciones y actualizaciones.
393. Alertas de los informes a presentar a la Contaduría General de la Nación.
394. Material de capacitaciones.
395. Acompañamiento seguimiento en proceso de convergencia.
396. Por lo pronto, ninguno.
397. Capacitaciones en línea de temas de interés.
398. Que se dicten capacitaciones de NIIF en el departamento de Nariño.
399. NIIF, actualización en código contable, normas contables e impuestos.
400. Toda la normatividad a implementar en los informes que se requieran
401. Información sobre estándares internacionales de contabilidad, relación con tema de finanzas públicas, conceptos y doctrina.
402. Recomendaciones a la información que se presenta, cuando lo consideren necesario.
403. Recordación mensual de informes.
404. Capacitaciones para mejorar cartera y saneamientos.
405. Capacitaciones constantes.
406. Sobre NIIF y NICSP para entidades públicas.
407. Presentación de información de cuentas recíprocas, presentación de la información contable de las entidades, por cual medio se puede acceder a información de forma más oportuna y clara.
408. NICSP.
409. Mayor capacitación.
410. Que envíen al correo el listado de informes para presentar en el mes.
411. Todo lo referente a las normas internacionales de información contable del sector público.
412. Ampliar la capacitación en actualizaciones normativas a los correos electrónicos de los funcionarios públicos involucrados en la rama de dicha actualización.
413. Capacitación descentralizada por tipo de entidades.
414. Revisión de algunas cuentas que me aplican para ser válido el informe de operaciones recíprocas.
415. Información de buenas prácticas.
416. Capacitación en NICSP e instrumentos financieros.
417. Toda la información posible que consideren necesaria.
418. Capacitaciones en teneduría de libros.
419. Ninguna.
420. Ninguna información.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

- 421. Quisiera recibir actualizaciones de conceptos o normas que emita la CGN, a veces uno no se entera inmediatamente.
- 422. La normatividad por correo electrónico.

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

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Calle 95 No. 15 – 56 Código Postal: 110221 PBX (57 1) 492 6400
www.contaduria.gov.co E-mail: contactenos@contaduria.gov.co
Bogotá D.C. – Colombia

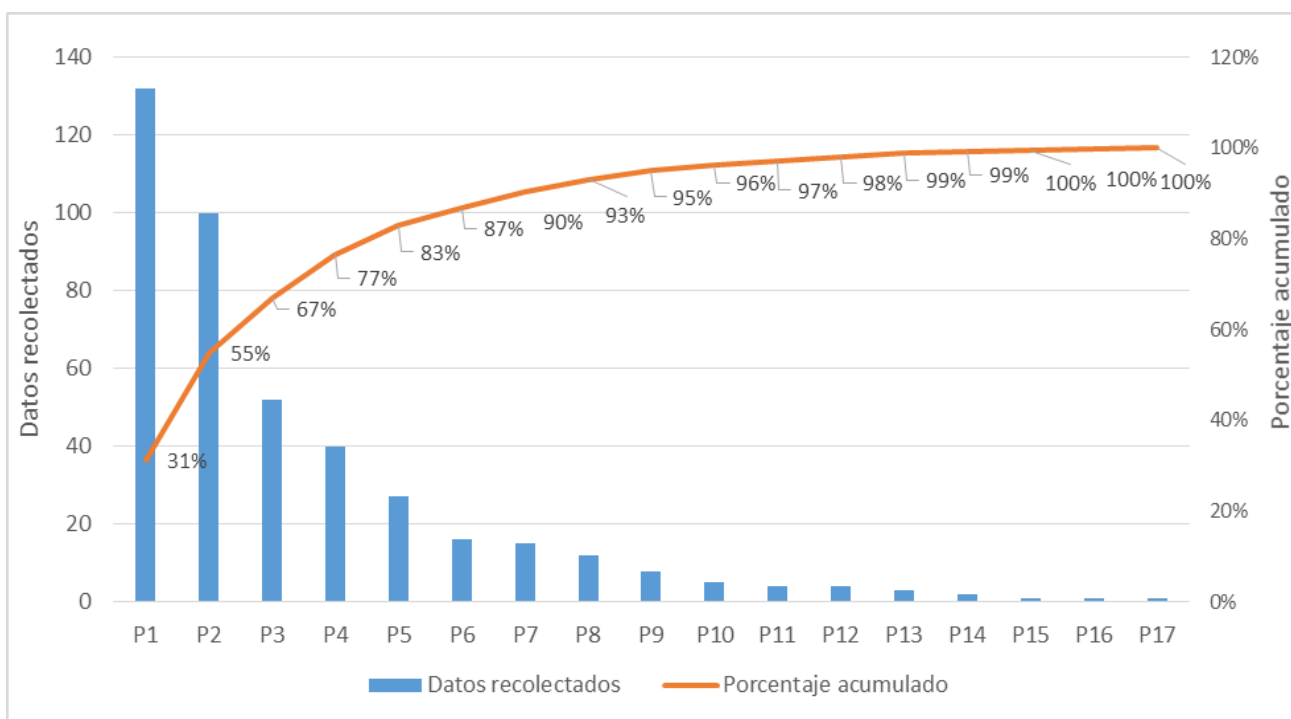


Solicitudes de información o servicio de la CGN		Frecuencia	Frecuencia acumulada	Porcentaje	Porcentaje acumulado
P1	Capacitación	132	132	31%	31%
P2	Normatividad internacional	100	232	24%	55%
P3	Normatividad contable pública y sus actualizaciones	52	284	12%	67%
P4	Asistencia y apoyo técnico	40	324	9%	77%
P5	Conceptos y doctrina contable pública	27	351	6%	83%
P6	Información sobre el funcionamiento, gestión y resultados de la CGN	16	367	4%	87%
P7	Información actualizada vía correo electrónico	15	382	4%	90%
P8	Alertas vía correo electrónico de vencimientos y cambios en la normatividad	12	394	3%	93%
P9	Información oportuna y permanente sobre Catálogo General de Cuentas, Boletín de Deudores Morosos del Estado, situación financiera de entidades territoriales y hechos noticiosos	8	402	2%	95%
P10	Información sobre capacitaciones	5	407	1%	96%
P11	Retroalimentación de buenas prácticas y listado de las mejores entidades a nivel nacional en cuanto a cumplimiento e información precisa	4	411	1%	97%
P12	Difusión de los proyectos de innovación	4	415	1%	98%
P13	Procedimientos, formatos y guías para elaboración de informes (Estados financieros, Fonpet y cuentas)	3	418	1%	99%
P14	Más articulación con la academia en cuanto a motivar la formación en el campo de lo público	2	420	0%	99%
P15	Servicio de información por whatsapp	1	421	0%	100%
P16	Los escritos impresos de consulta deberían estar en formatos electrónicos como pdf	1	422	0%	100%
P17	Sistema de evaluación institucional - información cortes intermedios	1	423	0%	100%

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Calle 95 No. 15 – 56 Código Postal: 110221 PBX (57 1) 492 6400
 www.contaduria.gov.co E-mail: contactenos@contaduria.gov.co
 Bogotá D.C. – Colombia





13) ¿Qué sugerencia tiene para mejorar la calidad de la comunicación, los productos y el servicio de la CGN?

1. Capacitaciones virtuales.
2. Los funcionarios que atienden la mesa de ayuda del chip no son cordiales por el contrario demuestran arrogancia y autoritarismo.
3. Ninguna.
4. Presentaciones más gráficas.
5. Ninguna.
6. Mayor publicidad de las bondades de los productos y servicios ofrecidos.
7. Contacto con la E. T.
8. Renovación de los procesos de capacitación.
9. Oportunidad en la divulgación de la información.
10. Enviar a los correos electrónicos información de interés para los empleados públicos que en razón de sus funciones requiere mantenerse actualizado.
11. Más información vía correo electrónico a los contadores de las entidades.
12. Utilizar redes sociales para la comunicación.
13. Capacitaciones al comenzar cada año.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”



14. Mejorar los canales de comunicación.
15. Que sea más precisa la consulta por informe al ciudadano.
16. Que hagan capacitación más oportuna.
17. Más atención personalizada vía telefónica.
18. Clasificar no correos masivos.
19. Enviar correos masivos sobre novedades en la web de la contaduría.
20. Mejorar la aplicación para telefonía móvil.
21. Que se divulgue cada vez que sacan una normatividad nueva a entidades contables públicas enviando un correo a la entidad.
22. Recibir por correo electrónico las últimas normas.
23. Prevención y capacitación a los servidores públicos en temas NIIF.
24. Chat para consultas en línea.
25. Mayor uso de correo electrónico y mayor apoyo en la interpretación de conceptos.
26. Que la app no se bloquee.
27. Ninguna.
28. Ninguno.
29. Mejorar la comunicación por medios telefónicos.
30. Mejorar la comunicación.
31. Ninguna.
32. Están muy bien, nada que sugerir.
33. Ninguna.
34. Más capacitación.
35. Ya que el teléfono es el medio más utilizado para las consultas, un número mayor de personal de servicio.
36. Que existan más capacitaciones.
37. Ninguna.
38. Interactuar más con las empresas.
39. La comunicación es buena y oportuna.
40. Mayor uso de capacitaciones virtuales y presenciales.
41. Capacitación a funcionarios CGN.
42. Mejorar la oportunidad en la descarga de los documentos referidos al RCP.
43. Divulgar las capacitaciones en la página web y que no sean centralizadas en Bogotá.
44. Tener en cuenta en la programación de eventos las fechas de cierre y remisión de información. En ocasiones no es posible asistir a eventos por que se cruzan las fechas.
45. Chat virtual.
46. Ninguna.
47. Más difusión.
48. Capacitación.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Calle 95 No. 15 – 56 Código Postal: 110221 PBX (57 1) 492 6400
www.contaduria.gov.co E-mail: contactenos@contaduria.gov.co
Bogotá D.C. – Colombia



49. Hacer más publicidad en medios masivos. Encuentros regionales para compartir y dar a conocer resultados. Un programa de TV en el canal institucional o hacerle más publicidad. Hacer muy comprensible la información financiera y contable del país. Similar como se explicaría para niños.
50. Acercamiento y difusión de su cometido estatal con la comunidad académica.
51. Ninguna.
52. Mayor oportunidad en las respuestas.
53. Que toda la información sea enviada al correo electrónico registrado en la información de las entidades.
54. Ninguna.
55. Manual de procedimiento.
56. Socializar todos los medios de comunicación con los servidores públicos en general.
57. Línea de celular.
58. No hay sugerencias.
59. Continuar con la política de comunicación y acercamiento entre la Contaduría General de la Nación y la academia.
60. Capacitaciones permanentes sobre NICSP.
61. Conceptos claros y concretos que permitan defender posiciones técnicas frente a los entes de control.
62. Una ventana para consultar todos los anexos de las resoluciones.
63. Mejorar los tiempos de las consultas escritas.
64. Unificar informes.
65. Ninguna.
66. Tener un agente u oficina en cada región que permita dar apoyo permanente y presencial a los entes territoriales.
67. Capacitaciones.
68. Las entidades que tenemos operaciones reciprocas hagamos un cruce antes de transmitir la información trimestral.
69. Utilizar las redes sociales.
70. Ninguna.
71. Ninguna.
72. Reducción de informes.
73. Envío de información más seguidas a los correos electrónicos.
74. Siempre lo han hecho bien, son muy eficientes.
75. Ninguna.
76. Cada vez que surja una nueva normatividad o regulación sea enviada a los correos institucionales.
77. Que hubiese una línea directa para consultas frecuentes.
78. Que los informes de control interno no los maneje el contador.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

79. El procedimiento que hace referencia a la Evaluación del Sistema de Control Interno Contable no se puede visualizar en la página web.
80. Redes sociales.
81. Mayor comunicación con los entes de control.
82. Capacitaciones personalizadas en las diferentes zonas del país, descentralizar este tipo de servicios.
83. Llamadas telefónicas.
84. Capacitación permanente.
85. Se sugiere implementar una sala de chat y que se puedan agendar citas para interactuar con personal experto donde uno pueda aclarar dudas.
86. Abrir oficinas en las ciudades más importantes del país.
87. Mantenerse.
88. No ser remitidos a tantas extensiones cuando se genera una consulta o apoyo técnico.
89. Ninguna.
90. Envíos al correo de las normas y/o proyectos.
91. Más publicidad.
92. Ninguna.
93. Nada.
94. Rapidez en las asesorías.
95. Chat para atención al ciudadano.
96. Ninguna.
97. Habiliten más líneas telefónicas es imposible comunicarse con la CGN.
98. Mayores capacitaciones y acompañamientos a las entidades en la implementación de los nuevos marcos normativos.
99. Teleconferencia.
100. Sería muy útil otros espacios y sitios de atención y orientación fácil, ágil y oportuna para quienes tenemos la obligación de reportar información e interactuar con la entidad, así como más capacitación y medios de consulta, especialmente fuera de Bogotá, gracias.
101. Ninguna.
102. Felicitaciones a la nueva compañía.
103. Ninguno.
104. Línea directa con el asesor a través de whatsapp.
105. Emisión mensual boletín información relevante.
106. Que se establezca una política para que la CGN devuelva la llamada a la entidad cuando ésta no ha recibido respuesta a las llamadas reiteradas y ante tal hecho se deja mensaje de voz, ya que la comunicación telefónica es difícil.
107. Que cuando se llaman disparan muchos correos a casi la mitad de la organización y ni siquiera se da solución.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”



108. Emitir conceptos mucho más aplicables a las inquietudes planteadas y no uno general para otra entidad.
109. Que para la capacitación se le dé prioridad a los contadores que estamos trabajando en el sector público.
110. Mejorar la plataforma de captura de la información en el CHIP, es poco amistosa la interfaz gráfica.
111. Prolongar más las fechas de los informes ya que son muchos en el sector público y vence el mismo día de los de la CGN.
112. Cambiar los funcionarios del call center.
113. Pasó a paso en implementación NICSP.
114. Mayor agilidad en respuesta a consultas enviadas físicamente.
115. Hay personal que no tiene nada que ver con entidades públicas y asisten a los eventos dejando por fuera de los eventos a las verdaderas entidades públicas.
116. La calidad de los funcionarios.
117. Capacitaciones a contratistas de todas las ciudades.
118. Capacitar a las entidades.
119. Más capacitación.
120. Mayor interlocución con las entidades.
121. Mejorar la plataforma de servicios de la CGN, el cual debe ser más amable y fácil de ingresar y obtener certificados de constancia de envíos de información.
122. Oportunidad.
123. Acercamiento con los gremios.
124. Seguir mejorando y no ser tan politiqueros aprendan el dar y recibir para que cuando presenten los informes sean claros y transparentes.
125. Masificación.
126. Que al menos respondan las líneas telefónicas.
127. Bien.
128. Asistir a los municipios y entidades territoriales.
129. Cambiar la página web que no es nada llamativa, no es amistosa y mejorar el servicio de conceptos.
130. Personal más capacitado en las consultas telefónicas.
131. Respuesta oportuna a las solicitudes que hace la entidad.
132. Que las consultas sean más rápidas por correo electrónico y se remitan por este medio los nuevos conceptos.
133. Que haya soporte telefónico efectivo y eficiente.
134. Mayor visibilidad interactiva.
135. Atención personalizada con el asesor.
136. Ninguna.
137. Que las respuestas a las consultas formuladas sean bien claras.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”



138. Mejorar la respuesta en la mesa de ayuda, el teléfono suena pero nadie lo contesta.
139. Que sea más directa la capacitación, no tan grandes los grupos.
140. Mejorar los formatos para la rendición de cuentas, que sean más simplificados, y unificar la información con los diferentes entes de control para el fácil acceso a la información.
141. Ninguna.
142. Ampliar el portal y diversificar temas relacionados con las NIIF.
143. Cambiar la forma de reportes de las notas explicativas, debería permitirse anexar un archivo que contenga esta información, además la gran mayoría de las empresas preparan las notas explicativas al cierre de la vigencia fiscal.
144. Mejorar la estructura de los informes y unificarlos con los organismos de control, por cuanto es la misma información con diferente estructura.
145. 1-En algunos conceptos dados por la CGN, se han relacionado cuentas para hacer registro que no están dentro del catálogo 2- coordinar con las Entidades encargadas del manejo de los recursos de SGP educación y salud, porque ellos están registrando los recursos con los giros, esto hace que las reciprocas no crucen, pues si ellos consignan mes vencido el hecho ya se ha generado o sea que se está contraviniendo el sistema de causación.
146. Un tutorial virtual para conocer más la página de la CGN y así aprovechar más los servicios que allí se encuentran.
147. Oportunidad de mensajes de redes sociales conjunto en correos electrónicos y personales
148. Que las novedades se hagan públicas a través de correo electrónico a los funcionarios de las entidades.
149. En el momento ninguna
150. No desmejorar, compromiso y pertenencia permanente.
151. Que se envíe la información a las entidades públicas.
152. Articulación entre el ente rector y el ente de control para evitar dispersiones y requerimientos no acordes que generan problemas disciplinarios por interpretación y planificación más asertiva con las nuevas regulaciones.
153. Realizar más congresos seminarios y diplomados.
154. Desarrollo de conversatorios en entidades educativas para estudiantes y egresados.
155. Más apoyo técnico.
156. Socializar más sobre los canales de información electrónicos.
157. Que se le dé respuesta oportuna a las diferentes consultas.
158. Que las respuestas a las consultas sean en menor tiempo.
159. Ninguna.
160. Organizar más capacitaciones.
161. Generar capacitación virtual para conocer mejor la forma de presentar la información y acceder al chip.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

162. Ninguna.
163. Actualizar con mayor periodicidad la página toda vez que sigue apareciendo publicidad respecto a eventos ya pasados como es el caso del seminario-taller marco normativo aplicable a entidades de gobierno, el cual venció el pasado mes de octubre o el Foro CIEFP del pasado 4 Noviembre.
164. Se debe asegurar mayor y de manera constante capacitación a los contadores de las entidades públicas.
165. Mejores tiempos en publicación de operaciones recíprocas.
166. Que las inquietudes sean resueltas con mayor prioridad.
167. Seguir trabajando arduamente.
168. Ninguna.
169. Ninguna.
170. Más jornadas de actualización y capacitación, pues solo se hace el congreso o la actualización muy rápida.
171. Que se pueda contar con personal especializado en el tema de las E.S.E.
172. Mas colaboración por parte de la mesa de ayuda, especificar las inconsistencias de manera más concreta y personalizada por entidad.
173. Colaboración por parte de la mesa de ayuda, donde especifique las inconsistencias de manera concreta y personalizada por entidad.
174. Ninguna.
175. Que los asesores tengan movilidad por las entidades.
176. Seguir mejorando.
177. Actualizaciones.
178. Que envíen más boletines al correo.
179. Durante todo el año brindar más capacitación de la parte normativa.
180. Mejorar la atención telefónica con las mesas de ayuda.
181. La capacitación.
182. Capacitaciones más seguidas.
183. Que nos inviten con más regularidad a capacitaciones.
184. Facilitar la búsqueda en la consulta de los conceptos emitidos por la CGN.
185. Llegar con capacitaciones no sólo a las capitales sino a poblaciones más cercanas.
186. Ninguna.
187. Ninguna.
188. Más capacitaciones a los municipios.
189. Apoyo en tecnología para los entes territoriales que son distantes de las capitales, pues hay dificultades para poder consolidar información, así como para reportarla, las dificultades tecnológicas en internet, equipos de cómputo y software son constantes en los municipios donde no hay recursos para invertir.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

190. Es una entidad que está a la vanguardia de los cambios tecnológicos, seguir haciéndolo para facilitar la rendición de informes y su consolidación.
191. Ninguna.
192. Interacción virtual y a través de la página.
193. Que sean más comprensivos en la entrega de información.
194. Continuar desplegando su capacidad con la visión ampliada que tienen del entorno y no desde la visión sectorial de la contabilidad.
195. Mayor publicación productos.
196. Ninguna
197. Capacitación continua.
198. Que exista una oficina con recurso humana para atender e interactuar con las entidades públicas.
199. No existe calidad en la comunicación, cuando no hay respeto por el usuario. Lo digo con evidencias ya que realice una consulta el día 31 de marzo de 2016 y esta es la fecha que no he obtenido respuesta. Les doy una sola sugerencia, si realmente quieren mejorar el servicio, tienen que brindar el servicio.
200. Comunicar la información más oportunamente.
201. Que se publique la información y normatividad de manera oportuna y con claridad.
202. Mayor uso de capacitaciones virtuales y presenciales.
203. Mayor oportunidad en atención de consultas.
204. Por correo electrónico.
205. Que respondan los teléfonos.
206. Hacer capacitaciones a los encargados de subir la información a las diferentes aplicaciones.
207. Ninguna.
208. Utilizar más el correo para mantener informado.
209. Enviar información permanente a los correos de los funcionarios o corporativos de las entidades con informaciones.
210. La comunicación telefónica con los asesores es deficiente.
211. La comunicación telefónica con los asesores es deficiente.
212. Aprovechar todos los medios anteriormente informados y llegar a departamentos de la Amazonía colombiana. El internet es deficiente.
213. Ninguna.
214. Mantener la página web actualizada.
215. Mayor interactividad.
216. Comunicación telefónica rápida.
0217. Contacto con el asesor de la entidad contable
218. Reportes periódicos del análisis de la información contable pública que enviamos a la CGN

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

219. Continuar con las Capacitaciones por zonas y/o regiones
220. Continuar con las capacitaciones.
221. Mayor contacto con periodistas en las regiones
222. Capacitaciones con antelación a la puesta en marcha de cualquier normatividad nueva.
223. N/A.
224. Respuesta pronta a los correos.
225. Ampliar la comunicación de información a través del empleo del correo electrónico, un aplicativo más amigable.
226. Divulgación.
227. Capacitaciones permanentes.
228. Sería bueno que se mejore la comunicación telefónica.
229. Que no todos los documentos se publiquen en PDF para facilitar la edición (RES. 620/16).
230. Más comunicación personalizada con la entidad.
231. Falta presencia en las entidades territoriales.
232. Mayor disponibilidad de los asesores, ya que últimamente se ha vuelto difícil el acceso a la asesoría por medio telefónico o vía correo electrónico. Y revisar el tema de las operaciones recíprocas, ya que ha sido un dolor de cabeza y no existen parámetros claros para determinar la causación en cada una de las entidades, ya que todas reportamos al mismo tiempo y luego se pretende que se hagan correcciones por parte de cada entidad.
233. Personal calificado para atender consultas como por ejemplo la DIAN.
234. La subida de la información contable a través del CHIP.
235. Que se estén enviando a los correos electrónicos la información.
236. Incluir a Casanare en las agendas de capacitaciones dictadas por la CGN.
237. Ninguna.
238. Respuesta inmediata.
239. Que ellos además de estar en la página enviarlos a cada una de las entidades por correo más personalizadas.
240. Ninguna.
241. Ninguna.
242. Mayor difusión de las app existentes.
243. Más comunicación con la comunidad.
244. Me parece que existe algo desinformación en algunos funcionarios, con respecto a la forma de presentar los formularios de información contable pública, ya que afirman que la información contable pública debe ser idéntica a la que se presenta en los formularios de convergencia....me pregunto: ¿será acaso que no saben que al implementar un proceso de convergencia, en el cual hay que eliminar, transformar, homologar y re expresar cuentas, las cifras resultado serán iguales? no lo creo....puesto que las primeras partidas apuntan a hacer variaciones en el valor neto del patrimonio....entonces las cifras

“Cuentas Claras, Estado Transparente”



- no pueden nunca ser iguales en los dos modelos de presentación de la información contable y financiera de una entidad pública.
245. La línea 4926400 sólo entra la llamada cuando se hace desde un celular, ¿por qué no nos podemos comunicar desde un teléfono fijo?
 246. El personal que atiente las solicitudes y servicio al Cliente este calificado y posea conocimiento específico por áreas.
 247. Habilitar el chat de forma continua.
 248. Ninguna.
 249. Agilidad en respuesta a las consultas.
 250. El asesor designado a las entidades debe dar pronta respuesta a las consultas realizadas.
 251. Ninguna.
 252. Solución pronta de respuestas a nuestras preguntas.
 253. Ninguna.
 254. Gracias. No sé por qué estoy en esta lista, pero contesté la encuesta.
 255. Oportunidad en la publicación en la página web de proyectos de resoluciones y normativa en general. Se publican días después de la fecha de la resolución.
 256. Que este activo el chat y las ayudas sean oportunas para esclarecer las dudas de forma específica.
 257. Mayor información del personal de la mesa de servicios.
 258. Más Interacción.
 259. Eficiencia y efectividad en la contestación del call center y de algunos funcionarios
 260. Ninguna.
 261. Cuando se realicen las capacitaciones de manera masiva, ampliar el cupo de participación por entidades o en su defecto realizar más de una jornada de capacitación.
 262. Mayor divulgación sobre NIIF en el sector público.
 263. Elaboración de boletines con periodicidad adecuada.
 264. Todo muy bien.
 265. No tenemos.
 266. Mejorar la comunicación con el asesor.
 267. Mediante ejemplos por cada sector de la economía.
 268. N/A.
 269. Ninguna.
 270. Respecto a la comunicación ninguna.
 271. Boletines informativos.
 272. Contestar las consultas.
 273. Más comunicación con los sujetos que ustedes vigilan.
 274. Pedagogía en redes sociales, para utilizar lo que esta implementado, llegarle a la gente de una forma más coloquial y didáctica.
 275. Ninguna.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

276. Comunicados de prensa y noticias
277. Recorrer municipios, pocos entienden el oficio de la Contaduría la confunden con la contraloría.
278. Que contesten el teléfono.
279. Que se continúe mejorando la calidad de la información.
280. Difundir a través de medios alternativos de comunicación la gestión.
281. Servicio telefónico de la mesa de ayuda en el chip.
282. Ninguna.
283. Los folletos que hayan emitido por los 3 marcos teóricos por las normas internacionales publicarlos en la página en un link específico.
284. Hay eventos que deberían diferenciarse pues tienen aplicación diferente, por ejemplo en la aplicación del régimen contable - plan de cuentas, según la entidad territorial.
285. Más divulgación a través de medios escritos nacionales.
286. No hay sugerencia.
287. Que se informe a los contadores y sea más amigable.
288. Ninguna.
289. Que es tan alto el volumen de servidores públicos por Departamentos que las convocatorias centralizadas por regiones limitan el acceso de la mayoría de personal involucrado en lo que tiene que ver con capacitaciones.
290. Balance general con mayor información, demasiado general, básicamente cambios de cifras y no origen. Notas específicas no dicen nada al ciudadano, ajustar trabajo de revisión por parte de los asesores.
291. Que la información siga siendo transparente y oportuna.
292. Que el reporte de deudores morosos requiera envío de soportes de cobro y gestión de cartera para que acepte el reporte de una entidad, desafortunadamente algunas entidades afectan a otras por deudas que no proceden.
293. Ninguna.
294. Estrechar o acercar el trabajo de las ECP con los asesores asignados mediante planes de trabajo y realizar evaluaciones y seguimiento.
295. Mejor oportunidad en atención al cliente.
296. Que haya interacción y actualización continua con las entidades territoriales.
297. Reforzar la información a los correos electrónicos.
298. Oportunidad en respuesta de conceptos.
299. Que a veces se congestiona la página del CHIP y no abre.
300. Realizar estrategias para hacer visible a la contaduría.
301. Ninguna, todo está bien excelente servicio.
302. Gran calidad humana en la entidad.
303. Aumentar la planta de personal para tener acceso a un servicio más continuo.
304. Ninguna.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”



305. Ninguna.
306. Ninguna.
307. Más información.
308. Disminuir el tiempo de respuesta.
309. Que el buscador sea más preciso.
310. Mayor comprensión en la calidad del servicio de internet en ciertas zonas del país y en ese caso ser más comprensibles en plazos de rendición.
311. No sé porque me llevo este correo, lo cual me pone pensar en cómo se están haciendo la segmentación del público para la comunicación.
312. Ninguna.
313. Que la respuesta a las consultas escritas sean menos demoradas.
314. Ninguno.
315. Existen limitantes de internet, como es el caso de san Andrés - donde deberían tener presencia con mayor frecuencia con capacitaciones.
316. Están bien todos los medios.
317. La asesoría para la entidad territorial no ha sido la más efectiva.
318. Pienso que la CGN está realizando una buena labor virtual, falta es como más atención a las llamadas que se hacen a la oficina de Bogotá, termina uno colgando el teléfono porque no hay quien le colabore a uno y lo dejan hay escuchando música.
319. Mejorar la forma para las personas poder encontrar información específica en la página.
320. A veces se presenta inconvenientes a la hora de comunicarse con su asesor.
321. Más capacitaciones.
322. Que la Contaduría visite las regiones para darse a conocer y posicionarse.
323. Actualización de la matriz de operaciones recíprocas.
324. Ser más ágil en responder los conceptos a las consultas contables. Poder bajar el plan de cuentas en Excel.
325. NIIF.
326. Que se realizaran capacitaciones continuamente.
327. Talleres permanentes de socialización de las normativas.
328. Capacitaciones presenciales.
329. Estoy satisfecho.
330. Mejorar el Chat.
331. Para el informe de control interno contable ser más explícitos a la hora de realizar las preguntas.
332. Consultas en línea con asesores o consultores de la entidad.
333. Que sea más continua.
334. La comunicación, los productos y servicios de la CGN son excelentes. Por mi parte faltaría más lectura e interacción con la entidad. Muchas gracias.
335. Dar a conocer los servicios de la contaduría en redes sociales.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

336. Ninguna.
337. Que sea minimizado las respuestas de los conceptos solicitados.
338. Ninguna.
339. Ninguna.
340. Más personal asesor.
341. Que se envíe al correo electrónico las reglamentaciones expedidas y mejorar el acceso por la página web.
342. Ninguna.
343. Levantar información nacional de correos electrónicos y enviar información a los correos electrónicos.
344. Los ciudadanos necesitan conocer más de cerca lo que hacen, desde niños, porque no se hace un acercamiento directo a colegios donde expliquen de forma didáctica su función. Allí saldrían muchos talentos como contadores, auditores y crearían conciencia real. Los corazones de los niños son los mejores defensores de funciones como las suyas...
345. Establecer canales directos de comunicación con las oficinas de control interno de las entidades.
346. Utilización con mayor frecuencia de todos los correos electrónicos.
347. Publicación de las capacitaciones.
348. Que se realizara y publicara un directorio de los asesores por temas de consulta y/o asesores para cada entidad.
349. Facilitar más las consultas, dada la diversidad de la información que se emite a través de la página web.
350. Convocar a cursos de actualización.
351. Que se haga uso de los correos de cada cantador para que envíen las normas novedosas, y que no se entere uno solo cuando asiste a una capacitación, que si no va no se entera y cuando quiere implementar la información ya está derogada.
352. Ninguna
353. Que las capacitaciones y talleres se puedan brindar con tiempo para poder aplicar los nuevos modelos implementados en materia contable y de presentación y rendición.
354. A algunas entidades nos falta tener a disposición más canales de comunicación, pero realmente los que utilizamos son efectivos y eso es lo importante.
355. Capacitaciones.
356. Capacitaciones en todos los temas con la información a rendir.
357. Simplicidad en la validación de la información.
358. Por ahora no.
359. Presentar información, formatos, videos, entre otros de forma más clara.
360. Más claridad en sus respuestas a oficios o conceptos.
361. Mejorar la oportunidad.
362. Ampliar la cobertura de la página.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”



363. Realizar capacitaciones al personal involucrado en cada uno de los entes públicos.
364. Aun no uso la herramienta vía móvil sería de mucha utilidad mantener a los funcionarios públicos al tanto de todo lo normativo.
365. Descentralización.
366. Envío de boletines informativos por correo electrónico o la APP.
367. Capacitaciones muy cortas.
368. Ninguna.
369. El desconocimiento de la doctrina contable pública, hace que el registro de las operaciones, sea inexacto, las entidades encargadas de suministrar la información, no existe interacción, solo aparecen publicaciones, que en cierta medida, dan motivo a prácticas erróneas, al momento de traducir la información en los reportes, el sistema chip, es una plataforma cuadrículada, al momento del reportar la información, la Contaduría a través de su mesa de ayuda, solo sirve, para que ciertos operadores de comunicación regañen, por las preguntas hechas, o no solucionen las preguntas, pienso, que la CGN, debería buscar la aproximación con las entidades, en la búsqueda de recoger las inquietudes en las entidades, realizar un plan de acción y seguimiento de la información, en procura y mejora, de afianzar el conocimiento de lo público, y en mejora de la ética de los contadores públicos, que están a cargo de la información de las Entidades.
370. Ninguna.
371. Ninguna.
372. Sugiero que en la página de la CGN sea más fácil la búsqueda de la normatividad y conceptos emitidos por la misma, pues en la actualidad se dificulta la búsqueda.
373. Toda la comunicación, aparte de realizarse por otro medio, siempre debe realizarse a través de correo electrónico. Realizar capacitaciones en grupos específicos de entidades, sobre temas específicos; por ejemplo el grupo de los entes gestores de SITM, tiene muchos temas especiales que aplican solo a estos entes.

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

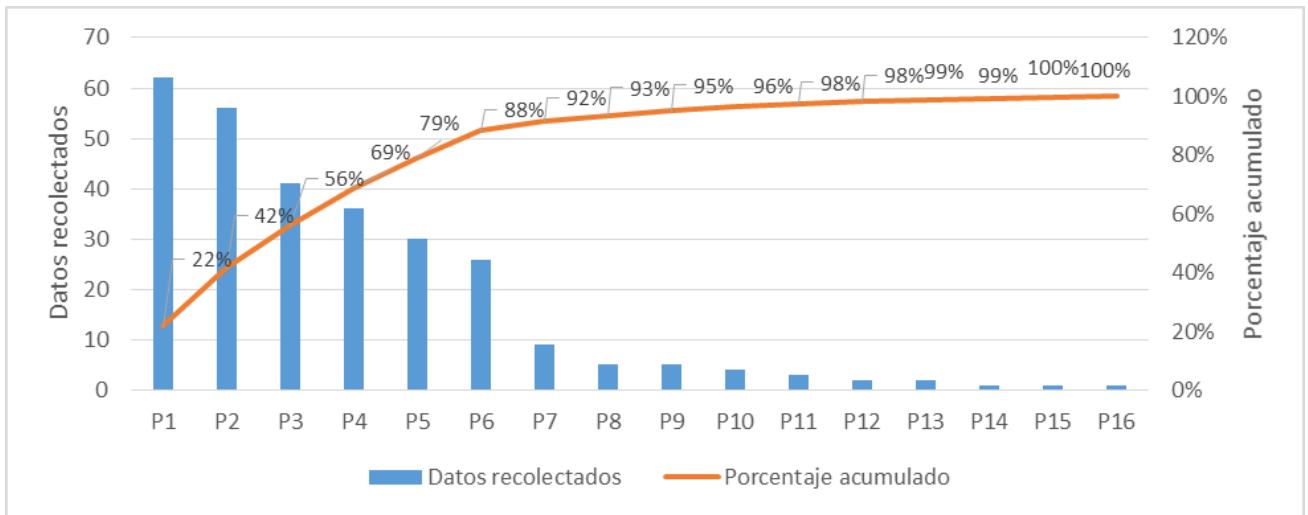
“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Sugerencias para mejorar la calidad de la comunicación, los productos y el servicio de la CGN		Frecuencia	Frecuencia acumulada	Porcentaje	Porcentaje acumulado
P1	Capacitación	62	62	22%	22%
P2	Calidad, claridad y agilidad en las respuestas a los conceptos solicitados a la CGN (atención personalizada con el asesor)	56	118	20%	42%
P3	Difusión de la información a través de redes sociales	41	159	14%	56%
P4	Mejorar la atención vía telefónica	36	195	13%	69%
P5	Información al correo electrónico	30	225	11%	79%
P6	Divulgación oportuna de productos y servicios de la CGN	26	251	9%	88%
P7	Abrir oficinas en las ciudades más importantes del país y visitar los municipios	9	260	3%	92%
P8	Unificar y mejorar la estructura de los informes	5	265	2%	93%
P9	Relacionadas con el CHIP (mejorar la plataforma, guías para presentar la información)	5	270	2%	95%
P10	Operaciones recíprocas	4	274	1%	96%
P11	Relacionadas control interno (establecer canales directos de comunicación con las oficinas de control interno de las entidades)	3	277	1%	98%
P12	Mejorar las aplicaciones móviles	2	279	1%	98%
P13	Otras	2	281	1%	99%
P14	Publicar reportes periódicos del análisis de la información contable pública enviada por las entidades a la CGN	1	282	0%	99%
P15	Publicaciones CGN	1	283	0%	100%
P16	Reporte de deudores morosos	1	284	0%	100%

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Calle 95 No. 15 – 56 Código Postal: 110221 PBX (57 1) 492 6400
 www.contaduria.gov.co E-mail: contactenos@contaduria.gov.co
 Bogotá D.C. – Colombia





“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Calle 95 No. 15 – 56 Código Postal: 110221 PBX (57 1) 492 6400
 www.contaduria.gov.co E-mail: contactenos@contaduria.gov.co
 Bogotá D.C. – Colombia

