

GIT LOGÍSTICO DE CAPACITACIÓN Y PRENSA
PROCESO DE COMUNICACIÓN PÚBLICA
ENCUESTA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EXTERNA
AÑO 2017

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: 14 de noviembre de 2017

Fecha de terminación: 01 de diciembre de 2017

Resultado de la medición 2017: 83%

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. En total se recibieron 680 encuestas diligenciadas.

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

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

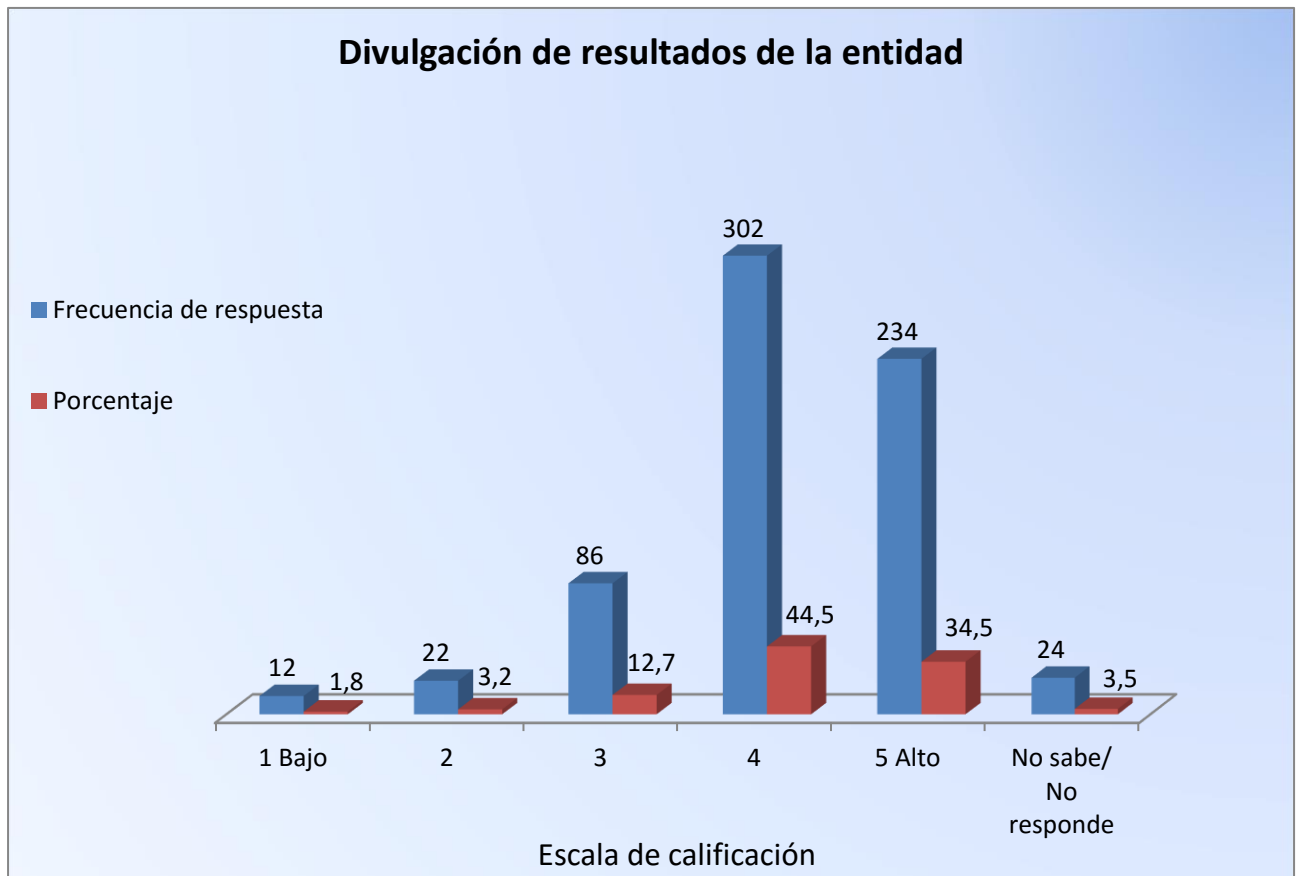
Categoría	N° Encuestas
Entidad contable pública	533
Gremios de contadores	19
Comunidad académica	20
Organismos de control	31
Organismos multilaterales	1
Medios de comunicación	2
Proveedores	3
Usuario estratégico	11
Ciudadanía	20
*Otro	40

- *Ente universitario
- *Administración municipal
- *Firma de revisoría fiscal
- *Sector financiero
- *Alcaldía municipal
- *Entidad gremial que maneja recursos públicos
- *Banco Agrario
- *Asesor control interno
- *Empresa de servicios públicos
- *Gobierno
- *Entidad privada
- *Servidor público
- *Municipio
- *Entidad descentralizada del orden municipal
- *Contador independiente
- *Asociación de municipios
- *Empresa social del estado
- *Asesor externo entidades públicas
- *Empresa de economía mixta
- *Empresa de servicios públicos domiciliarios
- *Ente territorial
- *Contador de Marecuador
- *Usuario internacional. El Salvador
- *Funcionario público de empresa industrial y comercial del estado
- *Empresa sector público
- *Consejo para la Transparencia Chile
- *Entidad financiera
- *E.S.E
- *Contador independiente
- *Los once restantes, no especifican a qué sector pertenecen



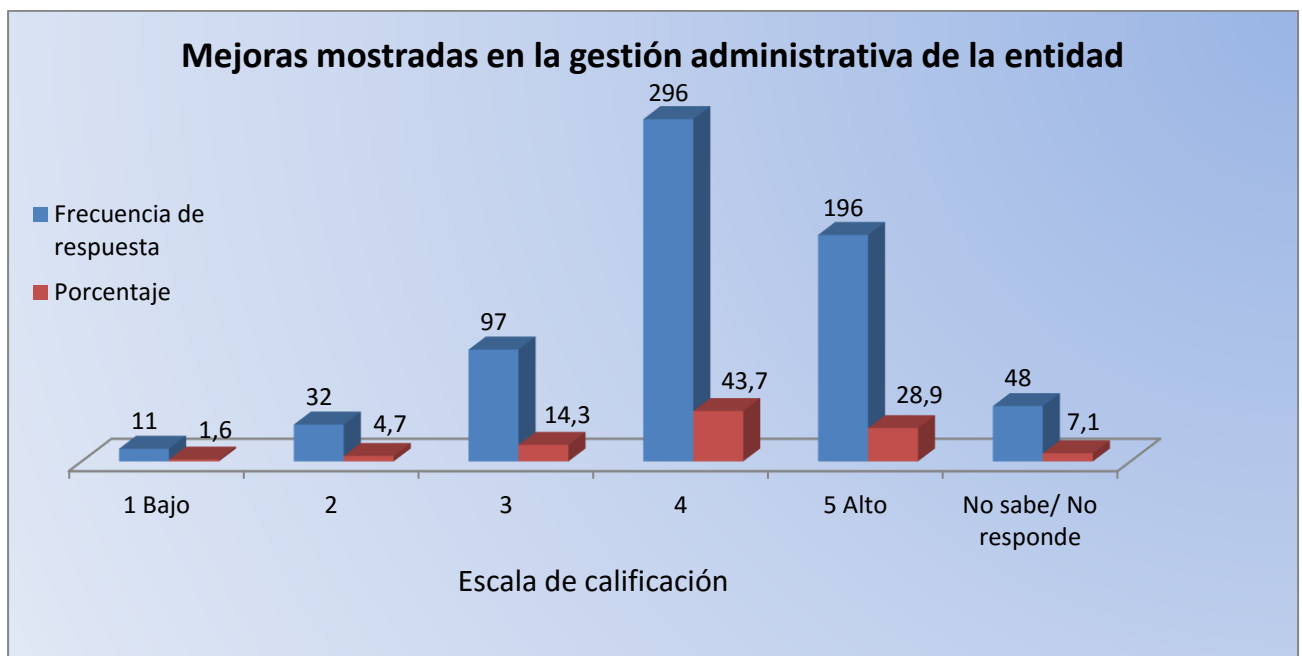
“Cuentas Claras, Estado Transparente”

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



En 234 de las 680 respuestas recibidas, equivalente al 34,5%, 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 2016 (29,2%), se evidencia una **mejora** de 5 puntos.

Por otra parte, para este ítem el mayor número de respuestas (302 de 680) se obtuvo en la calificación 4/5, igual que en la medición anterior. Para esta categoría de calificación el porcentaje en el año 2016 fue del 44,2% y en el 2017 se ubicó en el 44,5%.

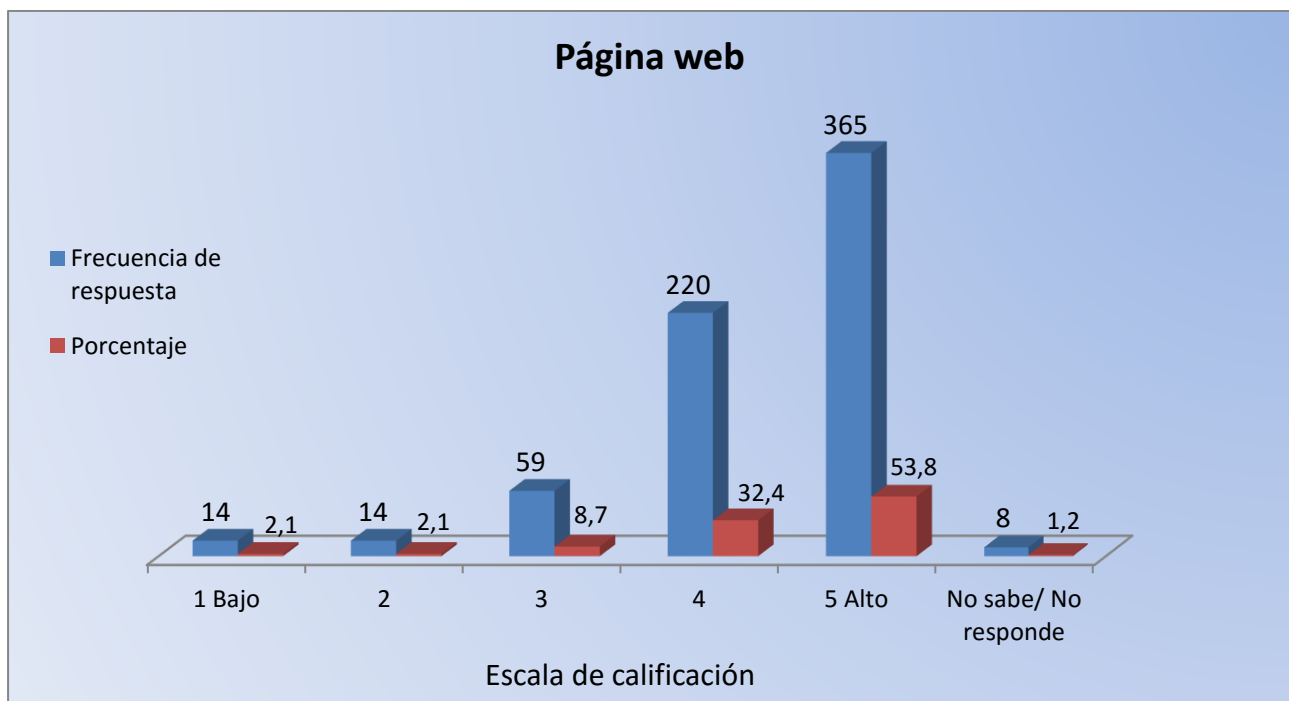


“Cuentas Claras, Estado Transparente”

En 196 de las 680 respuestas recibidas, equivalente al 28,9%, 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 2016 (21,5%), se evidencia una **mejora** de 8 puntos.

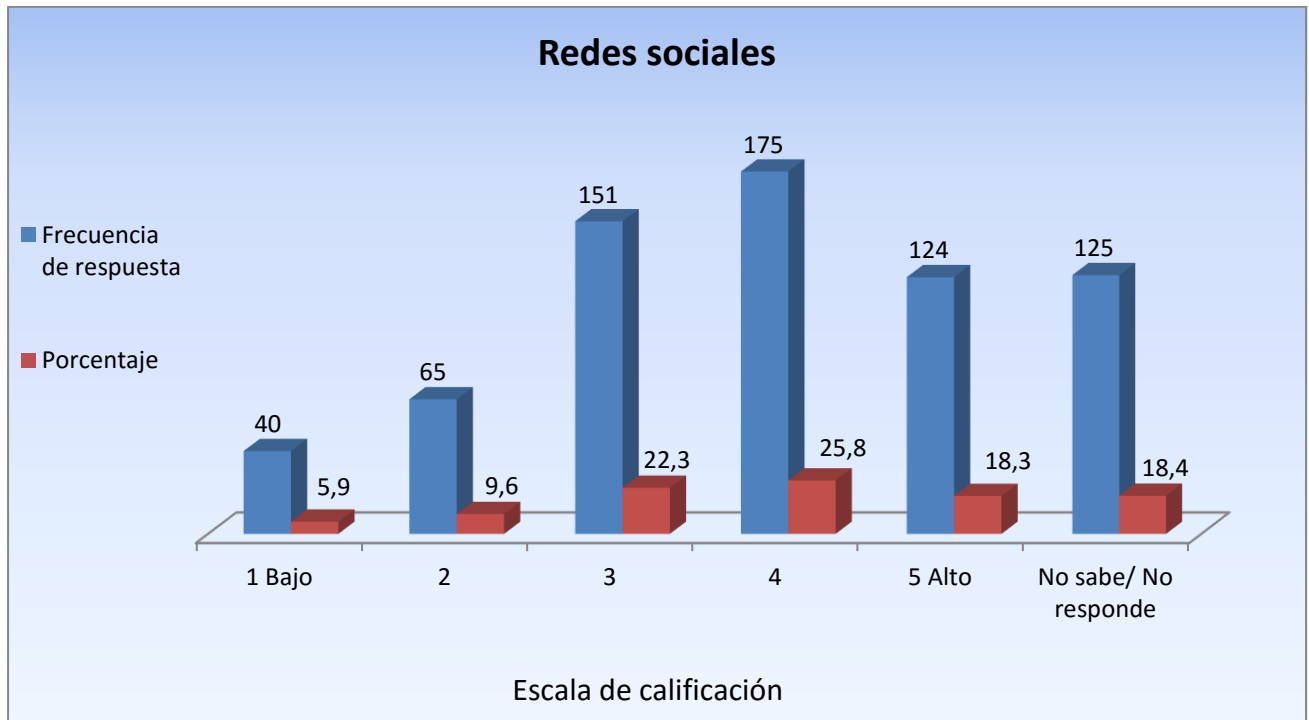
Por otra parte, para este ítem el mayor número de respuestas (296 de 680) se obtuvo en la calificación 4/5, igual que en la medición anterior. No obstante, hubo una disminución de 3 puntos porque para esta categoría de calificación el porcentaje en el año 2016 fue del 47,1% mientras que en el 2017 se ubicó en el 43,7%.

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



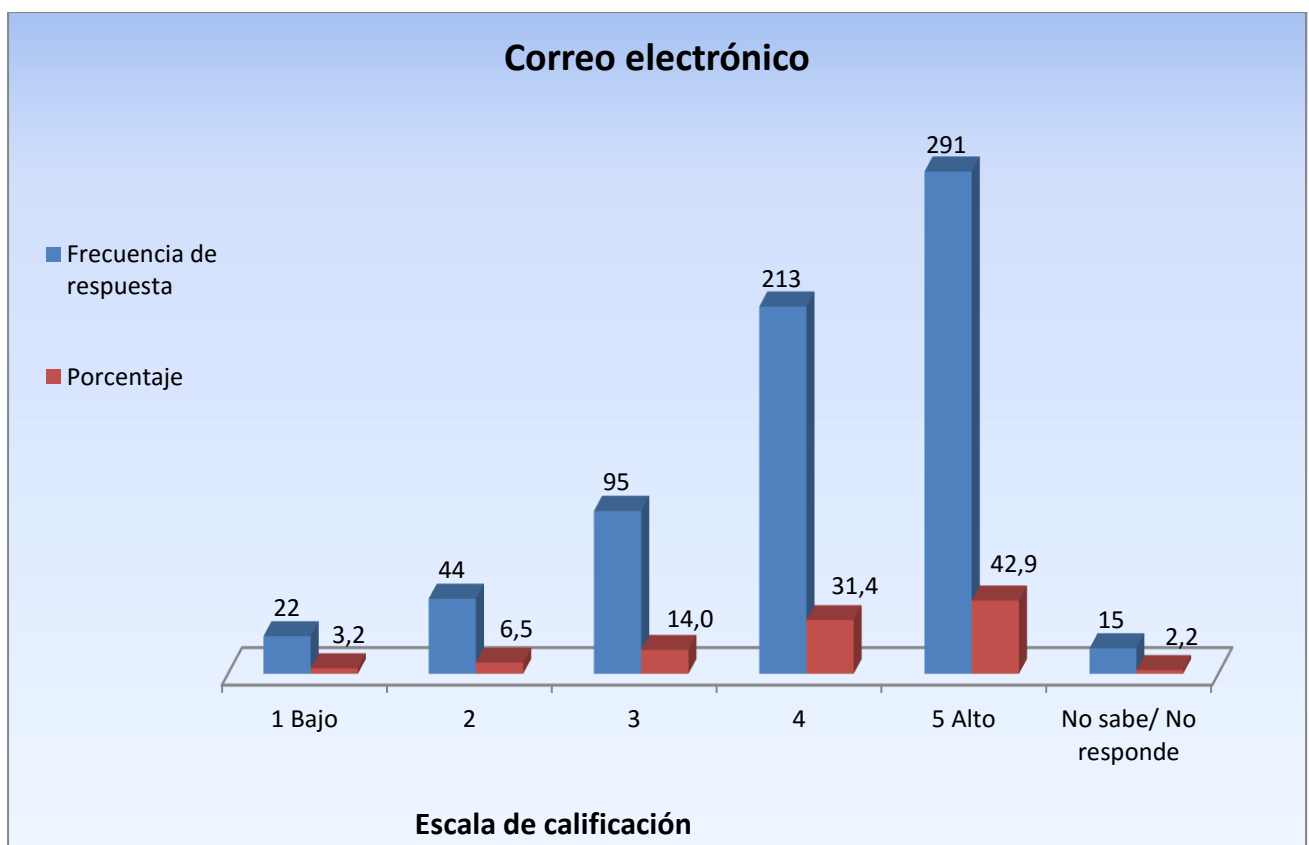
En 365 de las 680 respuestas recibidas, equivalente al 53,8%, se obtuvo la calificación esperada (5/5) para el grado de efectividad de la página web para mantenerse informado sobre lo que la CGN planea y ejecuta. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2016 (46,6%) se evidencia una **mejora** de 7 puntos.

Por otra parte, para este ítem el mayor número de respuestas (365 de 680) también se obtuvo en la calificación 5/5, igual que en la medición del 2016. No obstante, hubo un incremento de 7 puntos porque para esta categoría de calificación el porcentaje en el año 2016 fue del 46,6% mientras que en el 2017 se ubicó en el 53,8%.



En 124 de las 680 respuestas recibidas, equivalente al 18,3%, 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 2016 (14%), se evidencia una **mejora** de 4 puntos.

Por otra parte, para este ítem el mayor número de respuestas (175 de 680) se obtuvo en la calificación 4/5, igual que en la medición anterior. Para esta categoría de calificación el porcentaje en el año 2016 fue del 25,4% y en el año 2017 se ubicó en el 25,8%.



“Cuentas Claras, Estado Transparente”

En 291 de las 680 respuestas recibidas, equivalente al 42,9 %, 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 2016 (33,2%), se evidencia una **mejora** de 10 puntos.

Por otra parte, para este ítem el mayor número de respuestas (291 de 680) se obtuvo en la calificación 5/5. Se observa una **variación positiva en el resultado** debido a que en el 2016 el mayor número de respuestas se obtuvo en la escala de calificación 4/5 y el porcentaje fue del 37,3%, mientras que en el año 2017 la frecuencia de respuesta más alta se ubicó en la escala 5/5 y el porcentaje fue del 42,9%.

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)

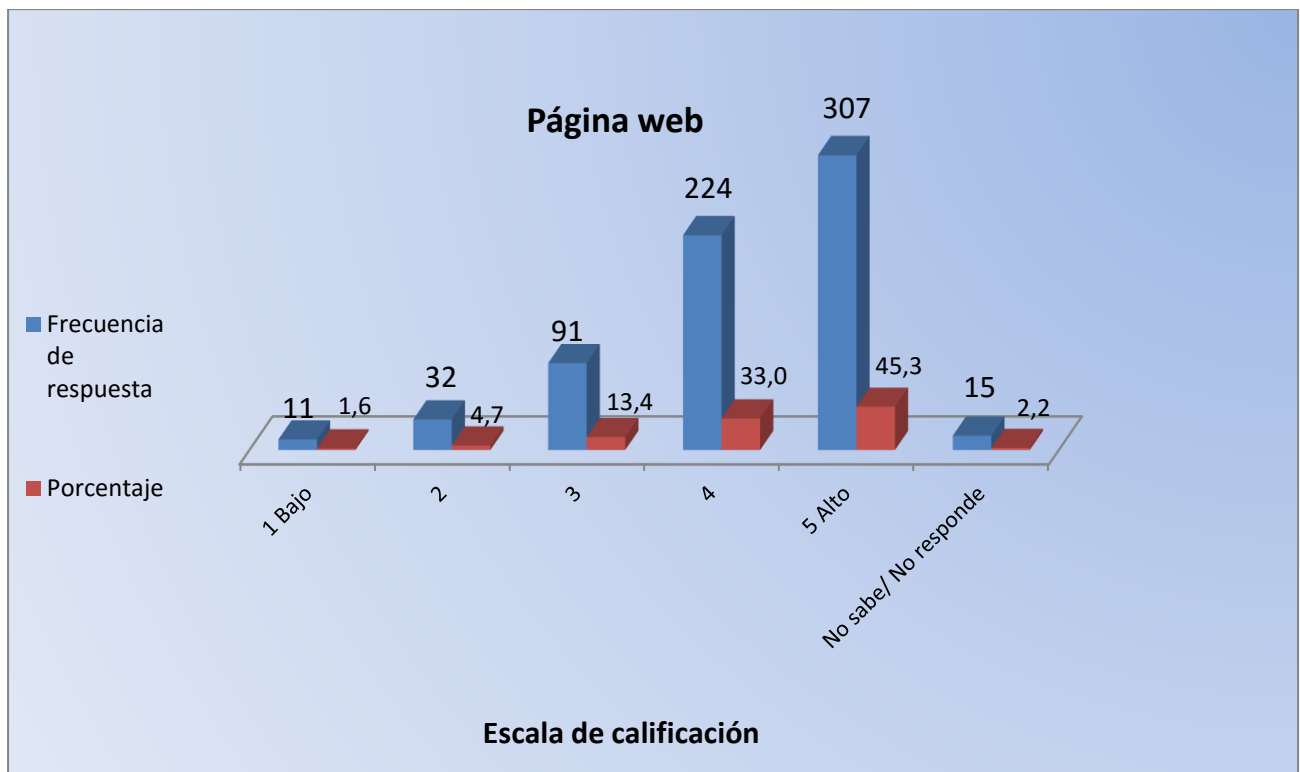
2016

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

2017

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

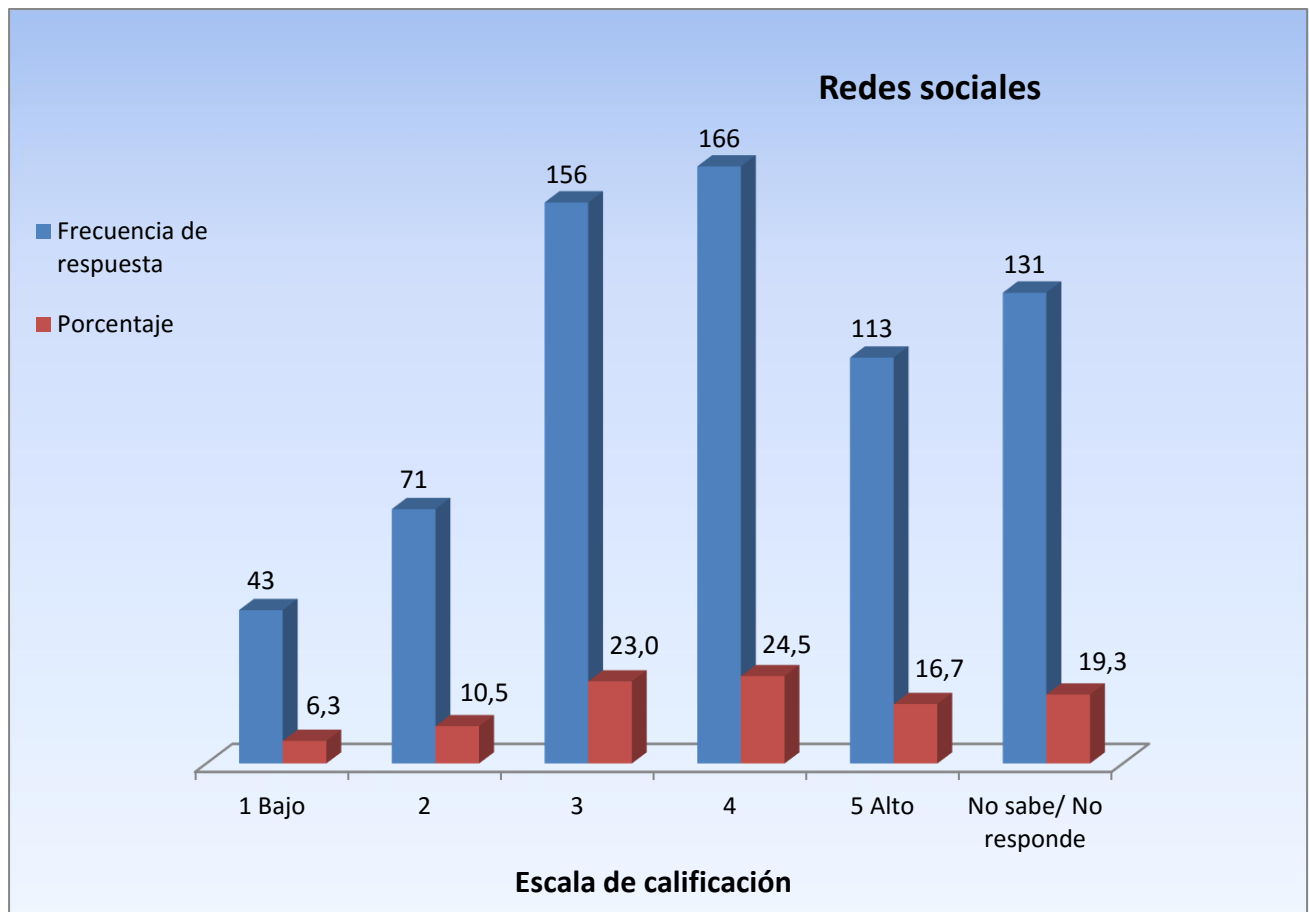
3) Califique el grado de efectividad de los siguientes medios de comunicación para interactuar con la CGN:



En 307 de las 680 respuestas recibidas, equivalente al 45,3%, 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 2016 (35,8%), se evidencia una **mejora** de 9 puntos.

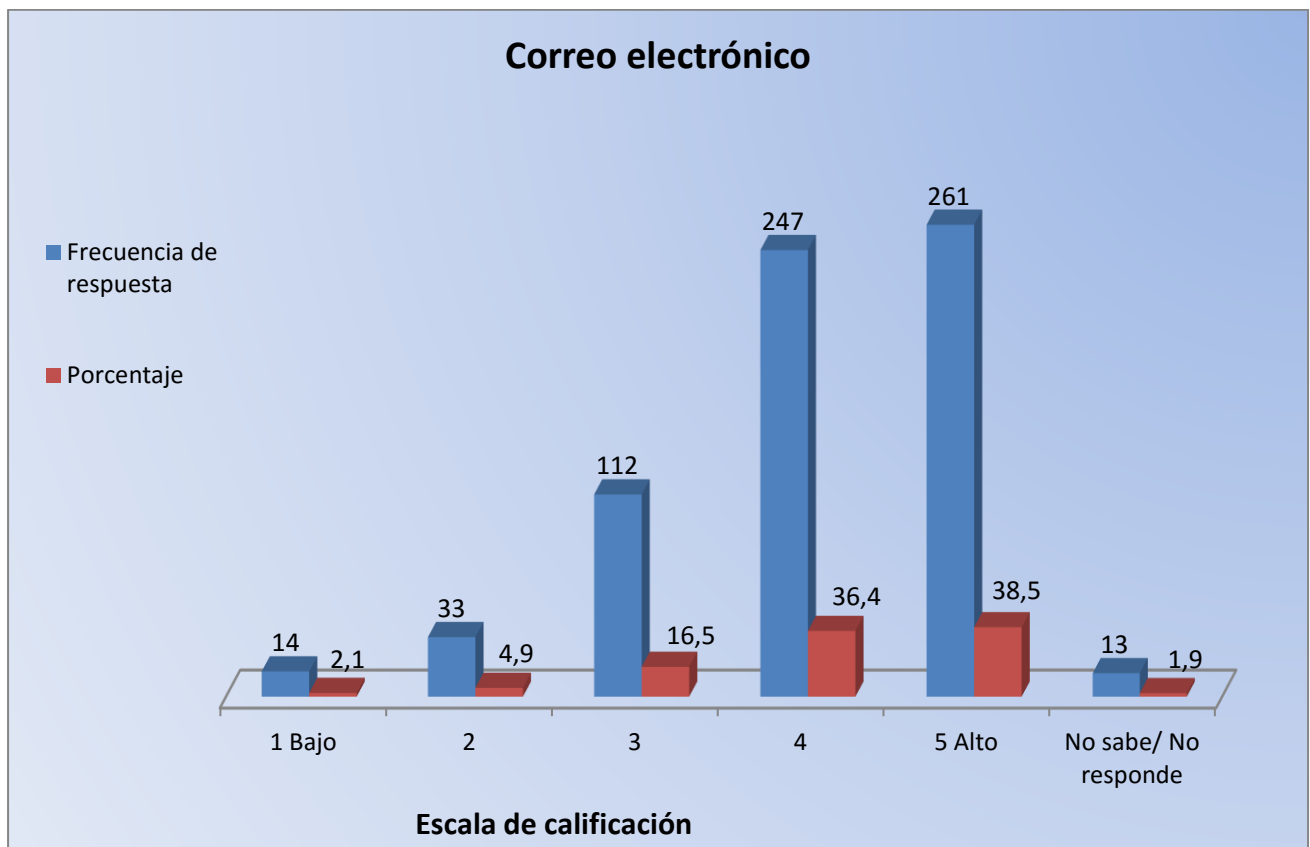
"Cuentas Claras, Estado Transparente"

Por otra parte, para este ítem el mayor número de respuestas (307 de 680) se obtuvo en la calificación 5/5. Se observa una **variación positiva en el resultado** debido a que en el 2016 el mayor número de respuestas se obtuvo en la escala de calificación 4/5 y el porcentaje fue del 37,3%, mientras que en el año 2017 la frecuencia de respuesta más alta se ubicó en la escala 5/5 y el porcentaje fue del 45,3%.



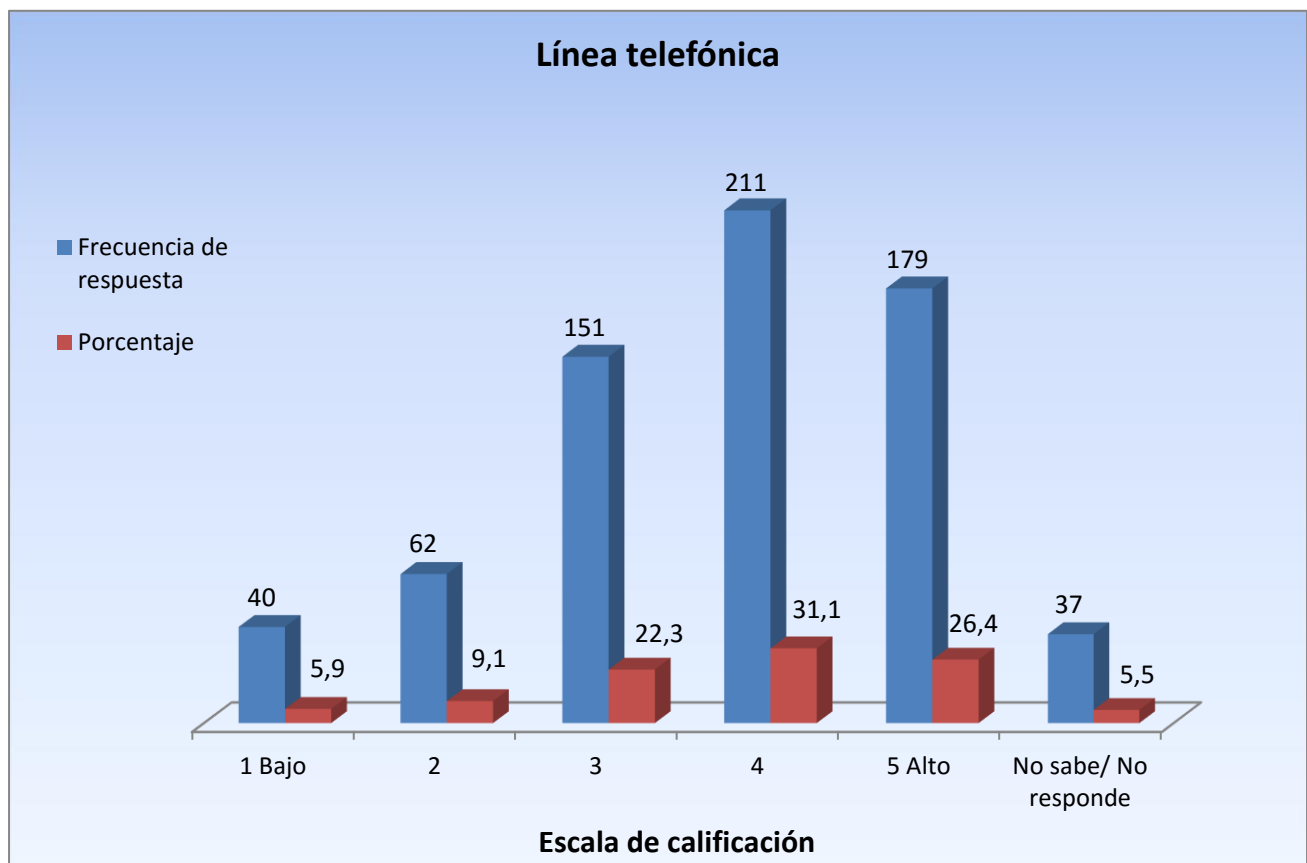
En 113 de las 680 respuestas recibidas, equivalente al 16,7%, se obtuvo la calificación esperada (5/5) para el grado de efectividad de las redes sociales para interactuar con la CGN. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2016 (10,2%), se evidencia una **mejora** de 7 puntos.

Por otra parte, para este ítem el mayor número de respuestas (166 de 680) 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 2016 fue del 25,4% mientras que en el año 2017 se ubicó en el 24,5%.



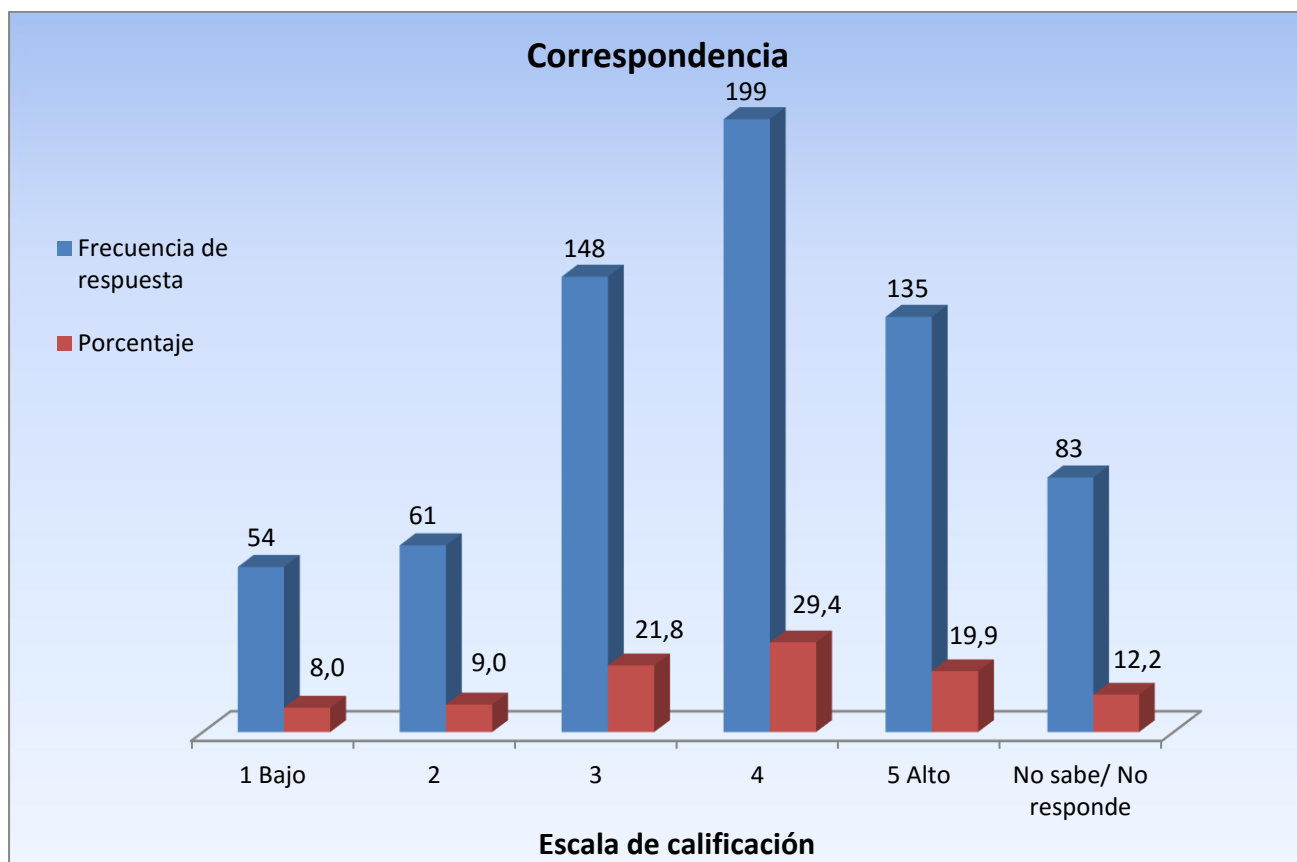
En 261 de las 680 respuestas recibidas, equivalente al 38,5%, se obtuvo la calificación esperada (5/5) para el grado de efectividad del correo electrónico para interactuar con la CGN. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2016 (34,1%), se evidencia una **mejora** de 4 puntos.

Por otra parte, para este ítem el mayor número de respuestas (261 de 680) se obtuvo en la calificación 5/5. Se observa una **variación positiva en el resultado** debido a que en el 2016 el mayor número de respuestas se obtuvo en la escala de calificación 4/5 y el porcentaje fue del 36,1%, mientras que en el año 2017 la frecuencia de respuesta más alta se ubicó en la escala 5/5 y el porcentaje fue del 38,5%.



En 179 de las 680 respuestas recibidas, equivalente al 26,4%, se obtuvo la calificación esperada (5/5) para el grado de efectividad de la línea telefónica para interactuar con la CGN. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2016 (23,2%), se evidencia una **mejora** de 3 puntos.

Por otra parte, para este ítem el mayor número de respuestas (211 de 680) 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 2016 fue del 33% mientras que en el año 2017 se ubicó en el 31,1%.



En 135 de las 680 respuestas recibidas, equivalente al 19,9%, se obtuvo la calificación esperada (5/5) para el grado de efectividad de la correspondencia para interactuar con la CGN. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2016 (14,7%), se evidencia una **mejora** de 5 puntos.

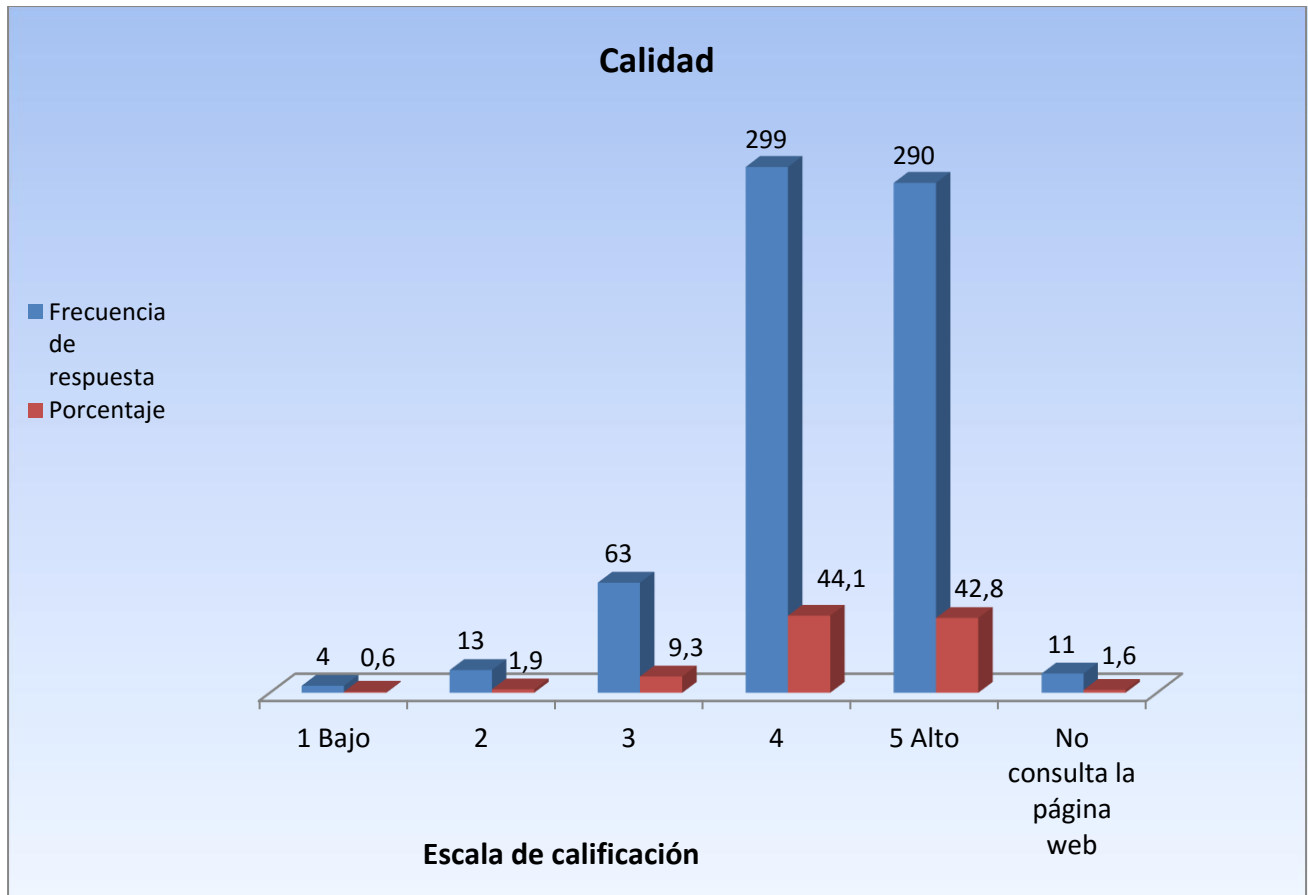
Por otra parte, para este ítem el mayor número de respuestas (199 de 680) se obtuvo en la calificación 4/5, igual que en la medición anterior. Para esta categoría de calificación el porcentaje en el año 2016 fue del 29,9% mientras que en el año 2017 se ubicó en el 29,4%.

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

2016	2017
1) 36% página web	1) 45% página web
2) 34% correo electrónico	2) 38% correo electrónico
3) 23% línea telefónica	3) 26% línea telefónica
4) 15% correspondencia	4) 20% correspondencia
5) 10% redes sociales	5) 17% redes sociales

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

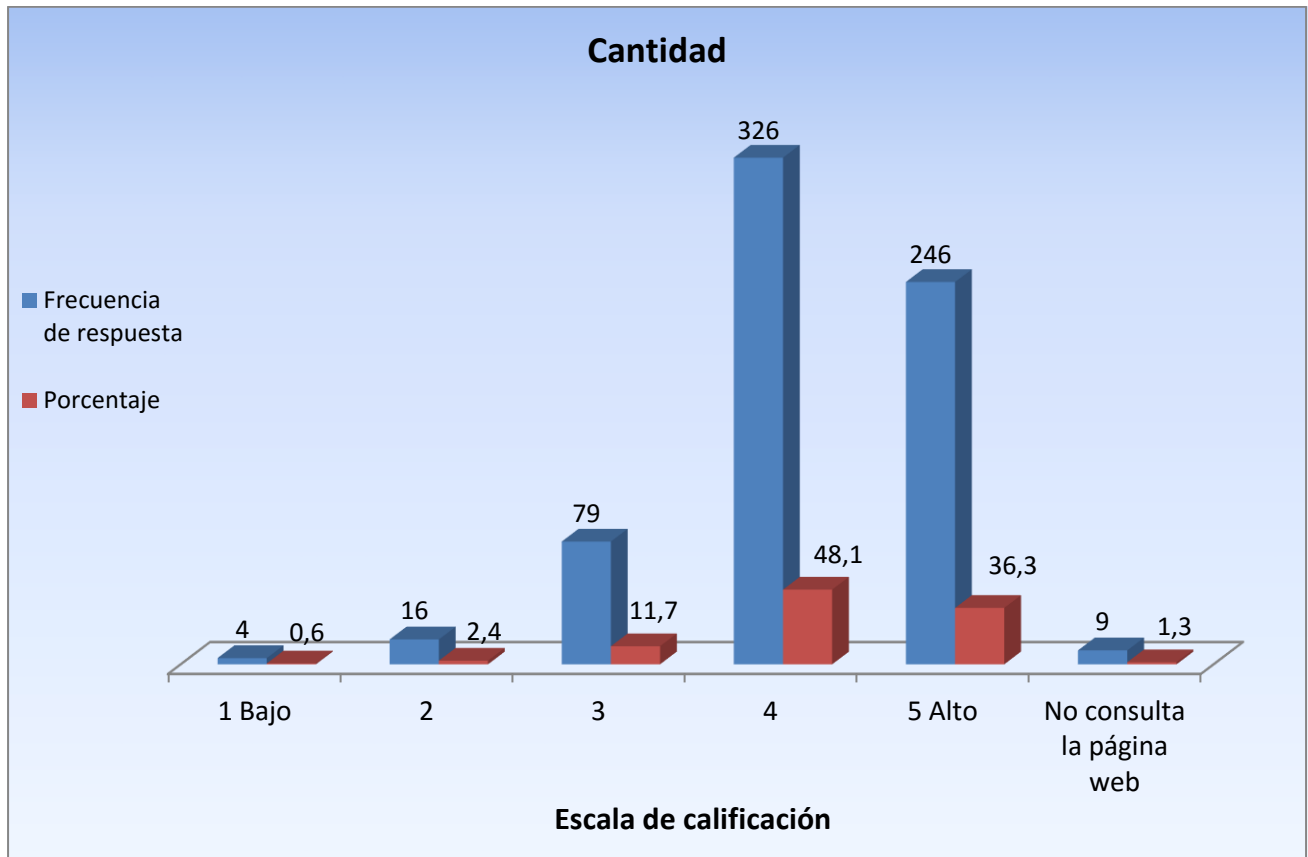
4) Califique la información publicada en la página web www.contaduria.gov.co en relación con los siguientes requisitos:



En 290 de las 680 respuestas recibidas, equivalente al 42,8%, 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 2016 (37,5%), se evidencia una **mejora** de 6 puntos.

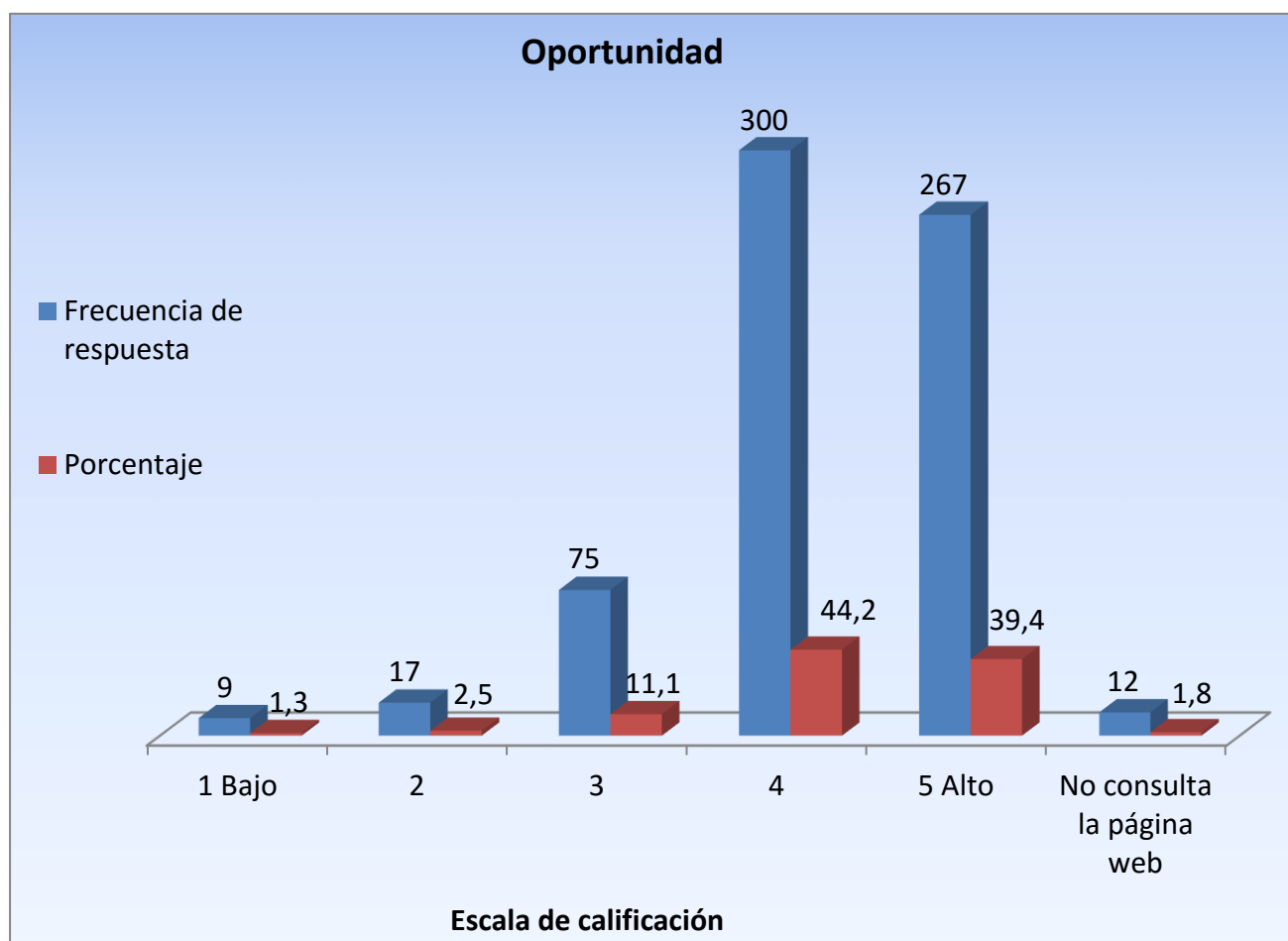
Por otra parte, para este ítem el mayor número de respuestas (299 de 680) se obtuvo en la calificación 4/5, igual que en la medición anterior. No obstante, hubo una disminución de 2 puntos porque para esta categoría de calificación el porcentaje en el año 2016 fue del 46,3% mientras que en el año 2017 se ubicó en el 44,1%.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”



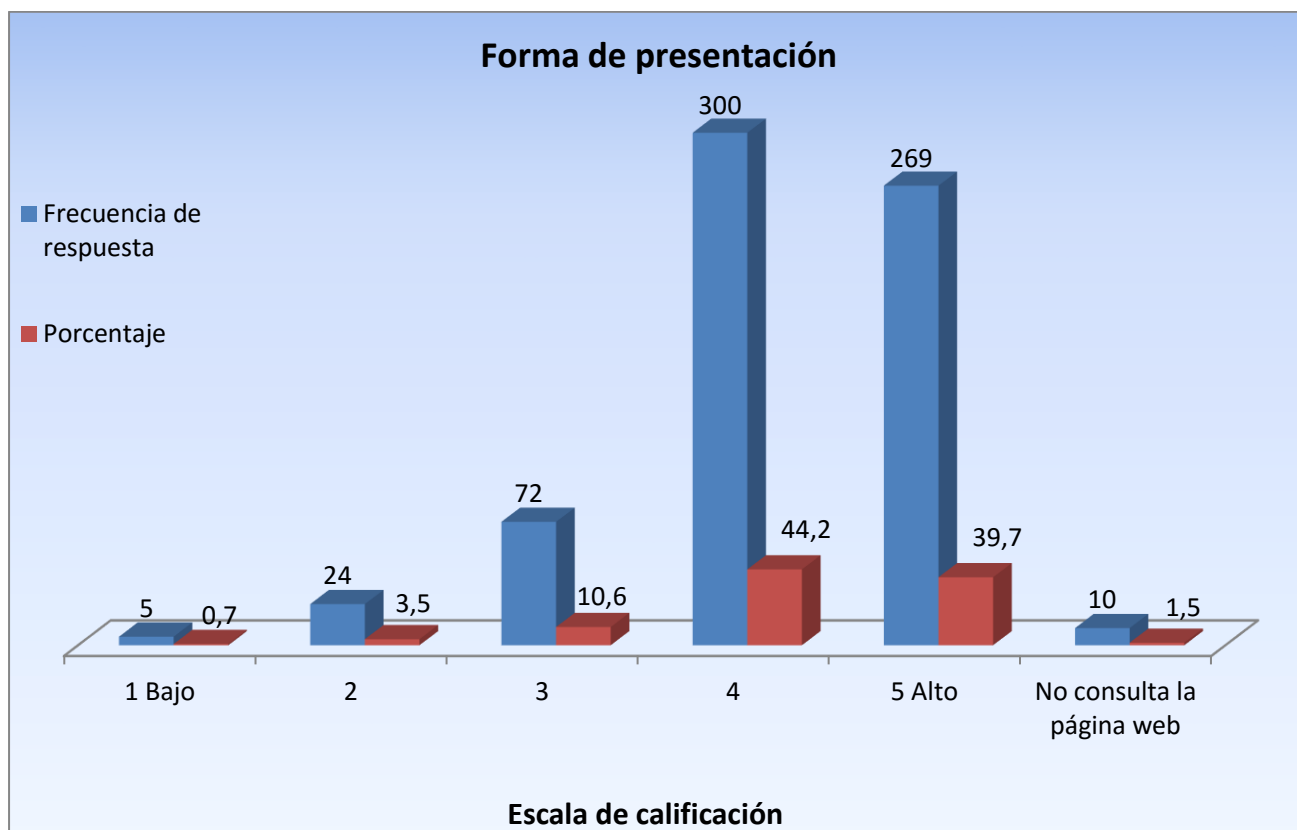
En 246 de las 680 respuestas recibidas, equivalente al 36,3%, se obtuvo la calificación esperada (5/5) para la información publicada en la página web en relación con el requisito de cantidad. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2016 (32,7%), se evidencia una **mejora** de 3 puntos.

Por otra parte, para este ítem el mayor número de respuestas (326 de 680) se obtuvo en la calificación 4/5, igual que en la medición anterior. No obstante, hubo un aumento de 4 puntos porque para esta categoría de calificación el porcentaje en el año 2016 fue del 44,5% mientras que en el año 2017 se ubicó en el 48,1%.



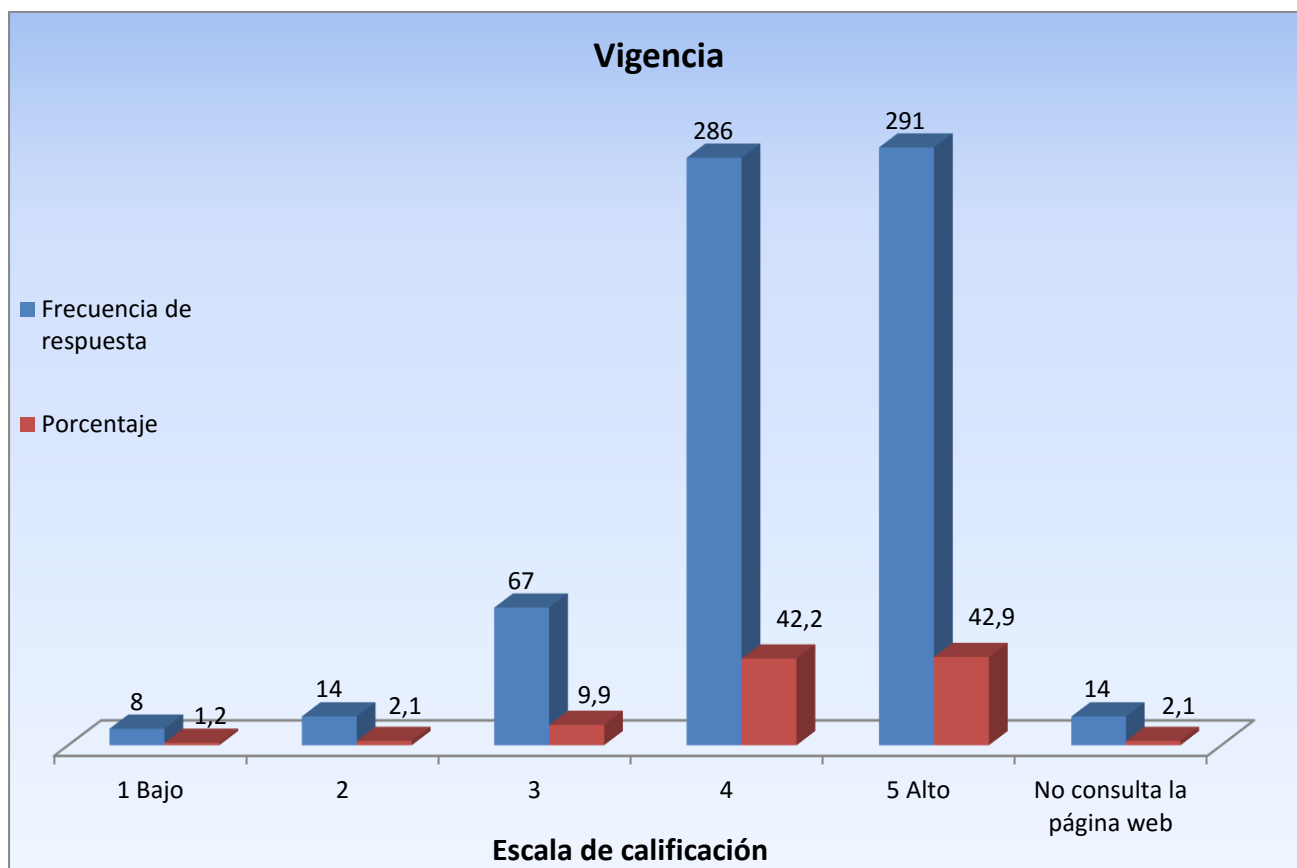
En 267 de las 680 respuestas recibidas, equivalente al 39,4%, se obtuvo la calificación esperada (5/5) para la información publicada en la página web en relación con el requisito de oportunidad. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2016 (33,3%), se evidencia una **mejora** de 6 puntos.

Por otra parte, el mayor número de respuestas (300 de 680) se obtuvo en la calificación 4/5, igual que en la medición anterior. No obstante, en términos porcentuales se evidencia una disminución de 1 punto porque para esta categoría de calificación el porcentaje en el año 2016 fue del 45,3% mientras que en el año 2017 se ubicó en el 44,2%.



En 269 de las 680 respuestas recibidas, equivalente al 39,7%, 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 2016 (34,7%), se evidencia una **mejora** de 5 puntos.

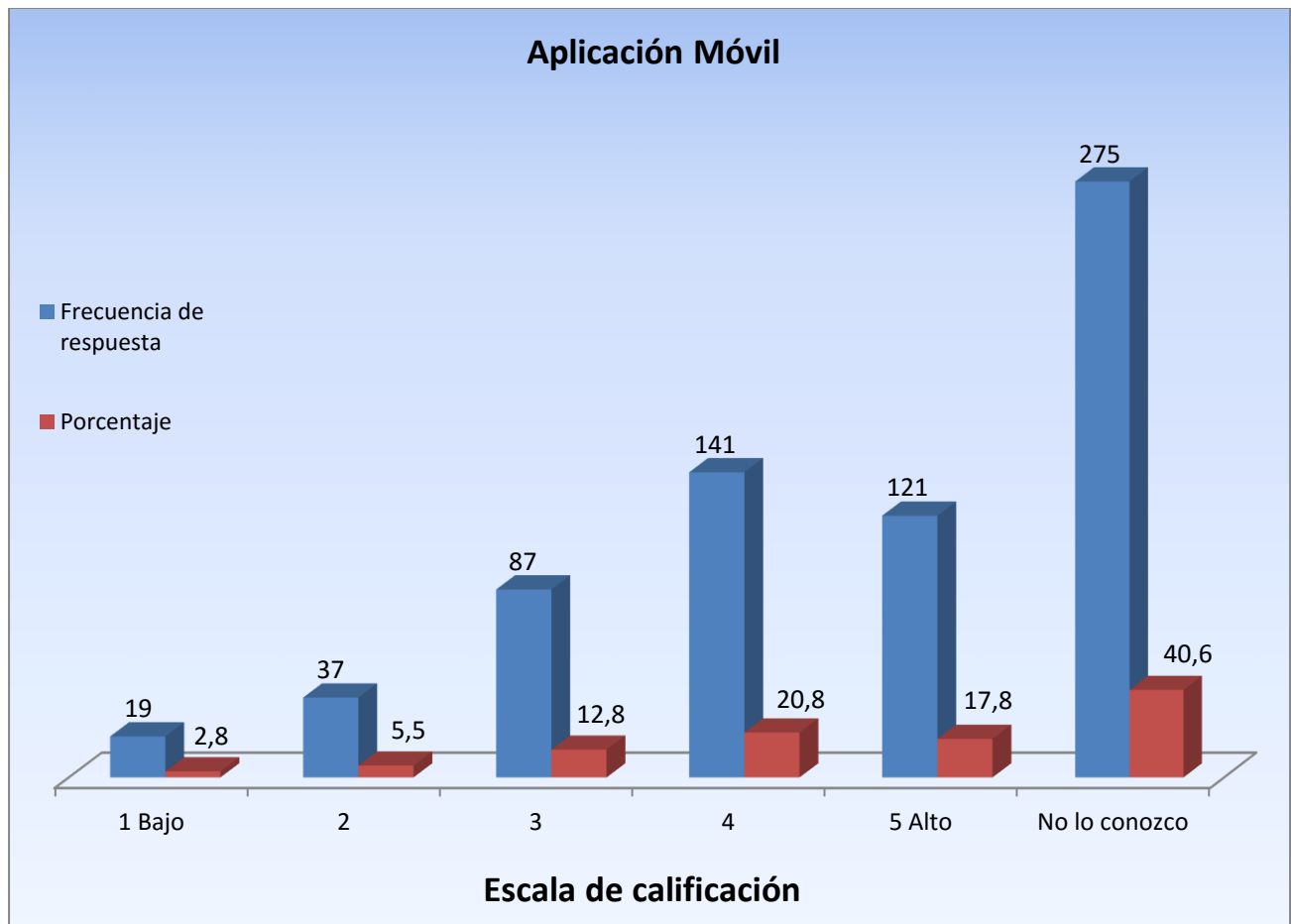
Por otra parte, para este ítem el mayor número de respuestas (300 de 680) se obtuvo en la calificación 4/5, igual que en la medición anterior. Para esta categoría de calificación el porcentaje en el año en el año 2016 fue del 44,5% y en el año 2017 se ubicó en el 44,2%.



En 291 de las 680 respuestas recibidas, equivalente al 42,9%, se obtuvo la calificación esperada (5/5) para la información publicada en la página web en relación con el requisito de vigencia. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2016 (36%), se evidencia una **mejora** de 7 puntos.

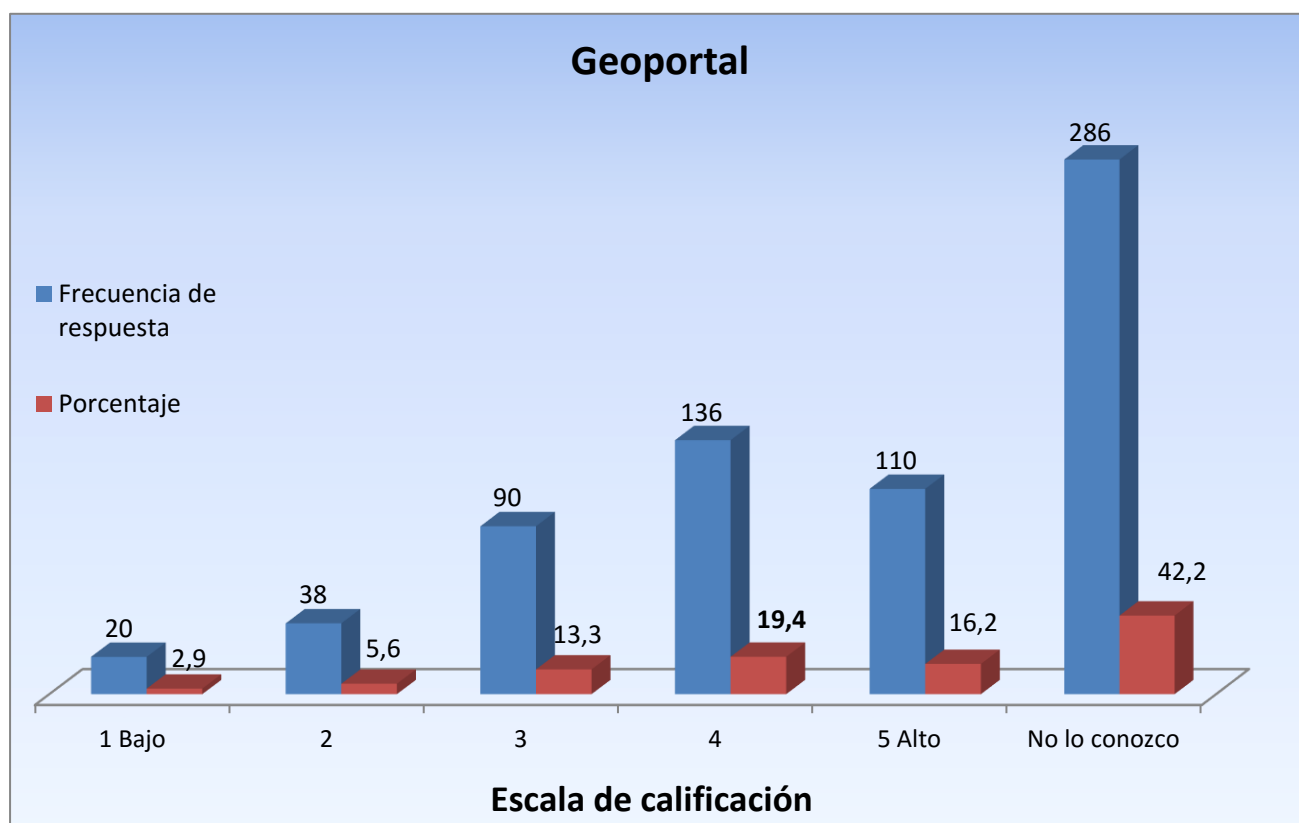
Por otra parte, para este ítem el mayor número de respuestas (286 de 680) se obtuvo en la calificación 5/5. Se observa una **variación positiva en el resultado** debido a que en el 2016 el mayor número de respuestas se obtuvo en la escala de calificación 4/5 y el porcentaje fue del 45,4%, mientras que en el año 2017 la frecuencia de respuesta más alta se ubicó en la escala 5/5 y el porcentaje fue del 42,9%.

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



En 121 de las 680 respuestas recibidas, equivalente al 17,8%, 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 2016 (10,5%), se evidencia una **mejora** de 8 puntos.

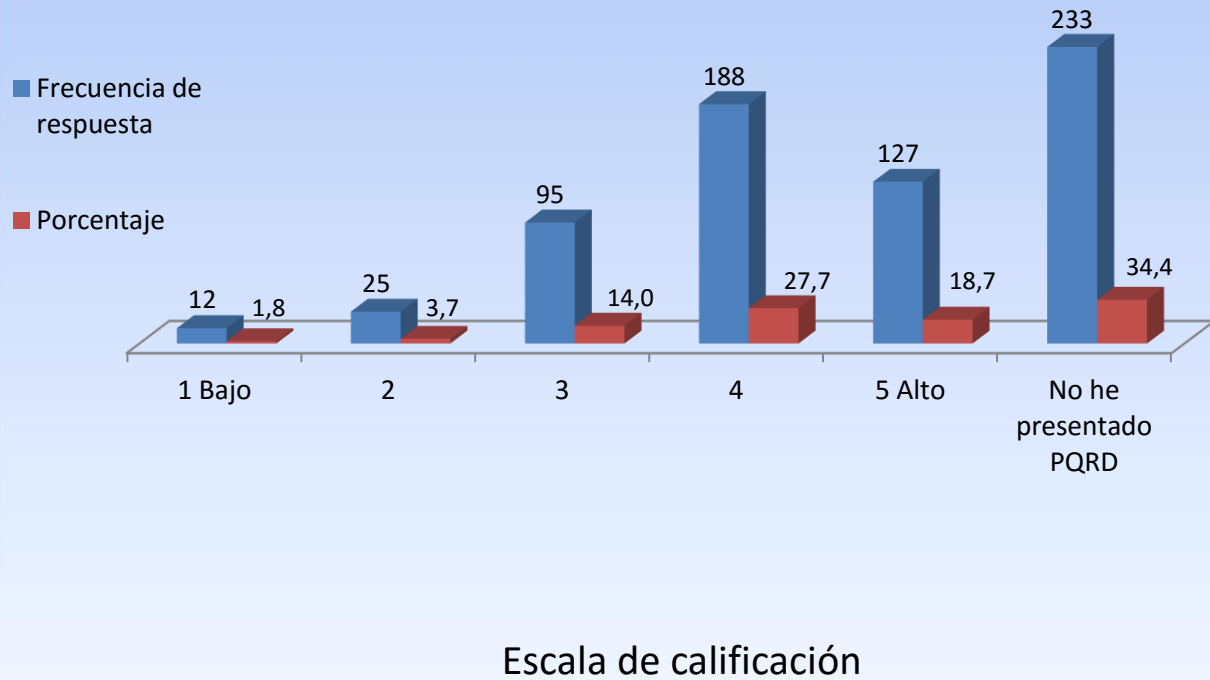
Por otra parte, para este ítem el mayor número de respuestas (275 de 680) corresponden a personas que manifestaron no conocer la aplicación, igual que en la medición anterior. No obstante, hubo una disminución de 10 puntos porque para esta categoría de calificación el porcentaje en el año en el año 2016 fue del 51,6% mientras que en el 2017 se ubicó en el 40,6%.



En 110 de las 680 respuestas recibidas, equivalente al 16,2%, se obtuvo la calificación esperada (5/5) para la utilidad del geoportal. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2016 (9,7%), se evidencia una **mejora** de 6 puntos.

Por otra parte, para este ítem el mayor número de respuestas (286 de 680) corresponden a personas que manifestaron no conocer la aplicación, igual que en la medición anterior. No obstante, hubo una disminución de 9 puntos porque para esta categoría de calificación el porcentaje en el año en el año 2016 fue del 51,2% mientras que en el 2017 se ubicó en el 42,2%.

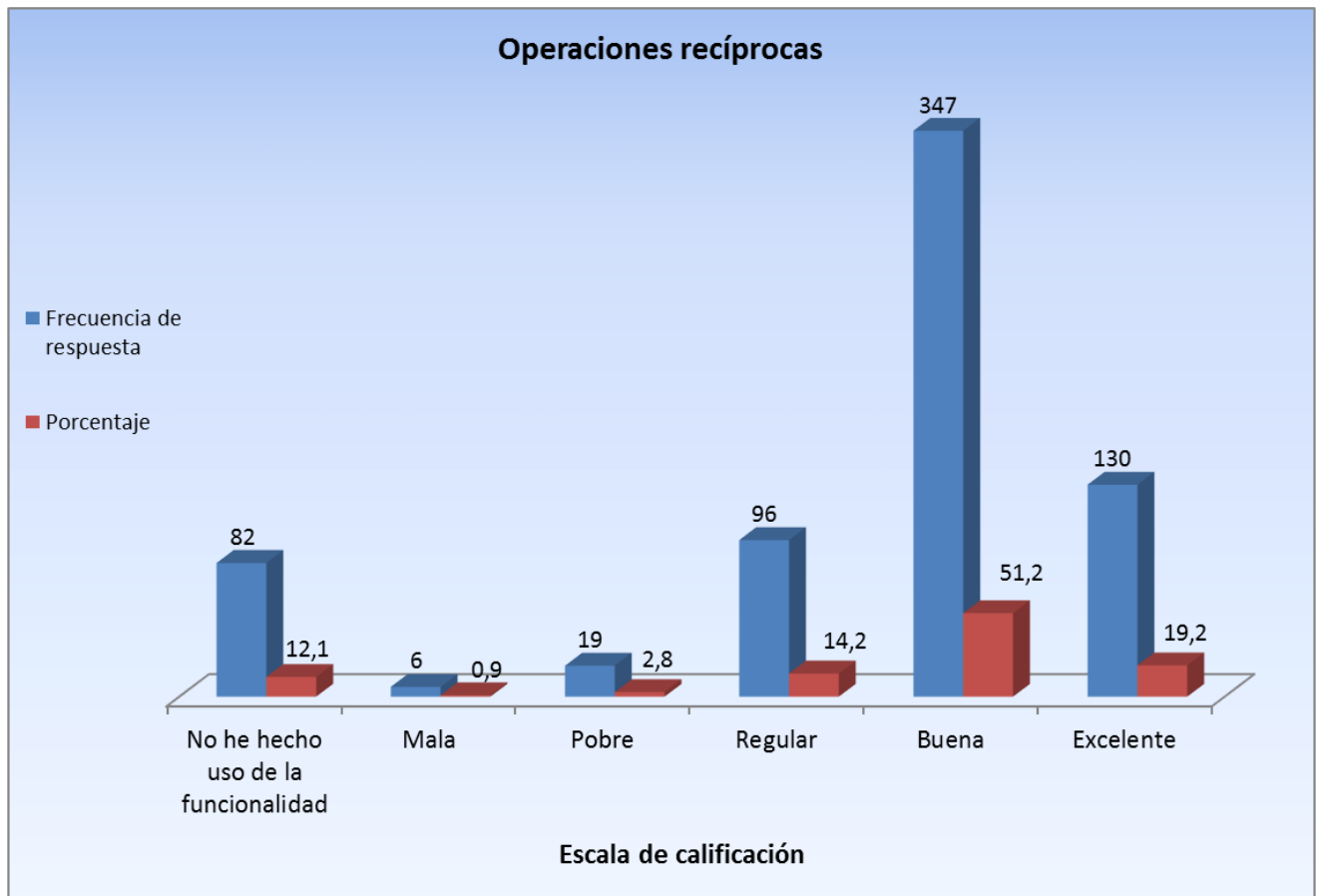
6) Califíquese el grado de satisfacción con la respuesta suministrada por la CGN para las PQRD



En 127 de las 680 respuestas recibidas, equivalente al 18,7%, 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 2016 (13,7%), se evidencia una **mejora** de 5 puntos.

Por otra parte, para este ítem el mayor número de respuestas (233 de 680) corresponden a personas que manifestaron no haber presentado PQRD, 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 en el año 2016 fue del 42,2% mientras que en el 2017 se ubicó en el 34,4%.

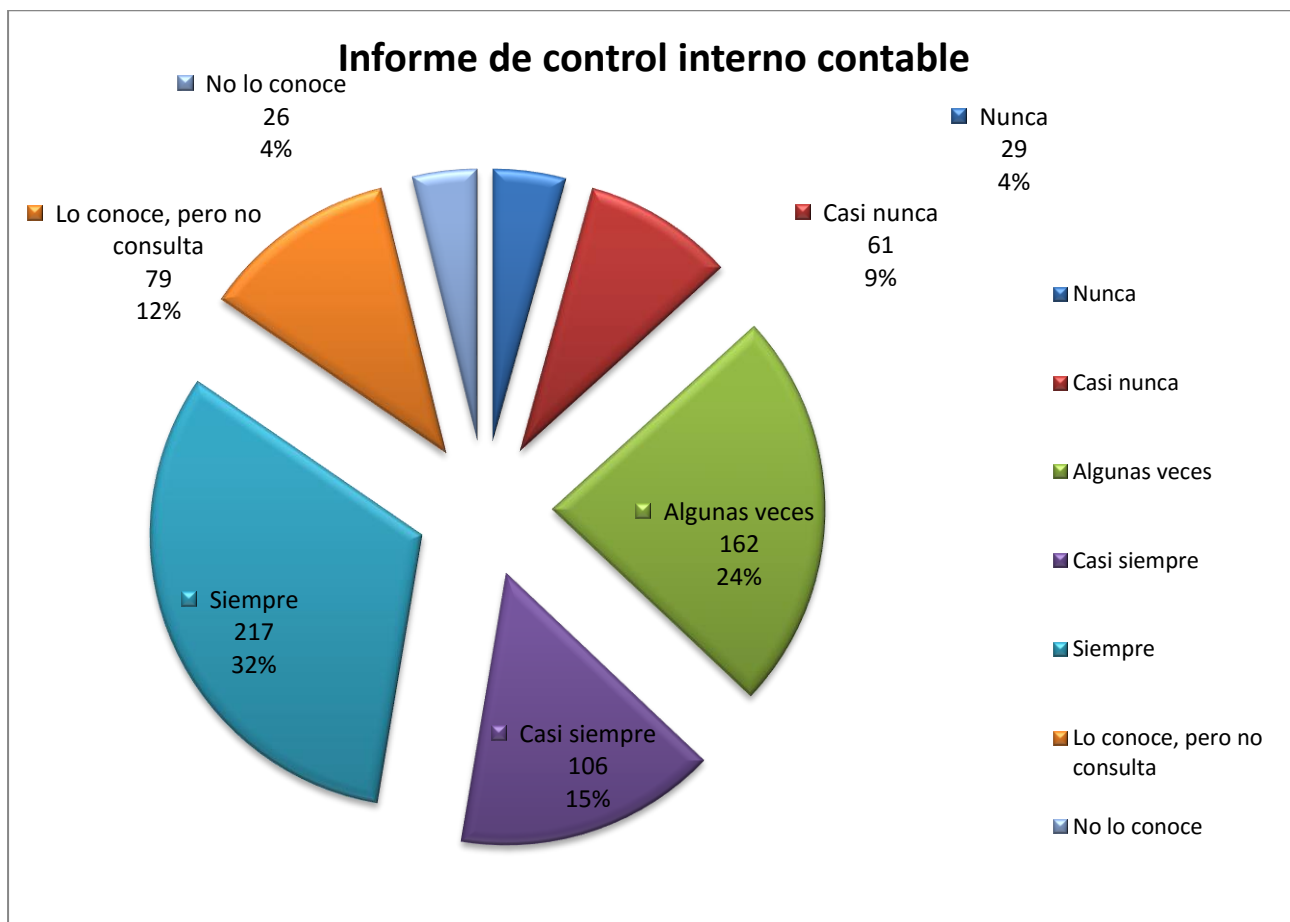
7) Califique el grado de utilidad de la siguiente funcionalidad disponible en la página web del Sistema CHIP para mejorar la calidad de la información.

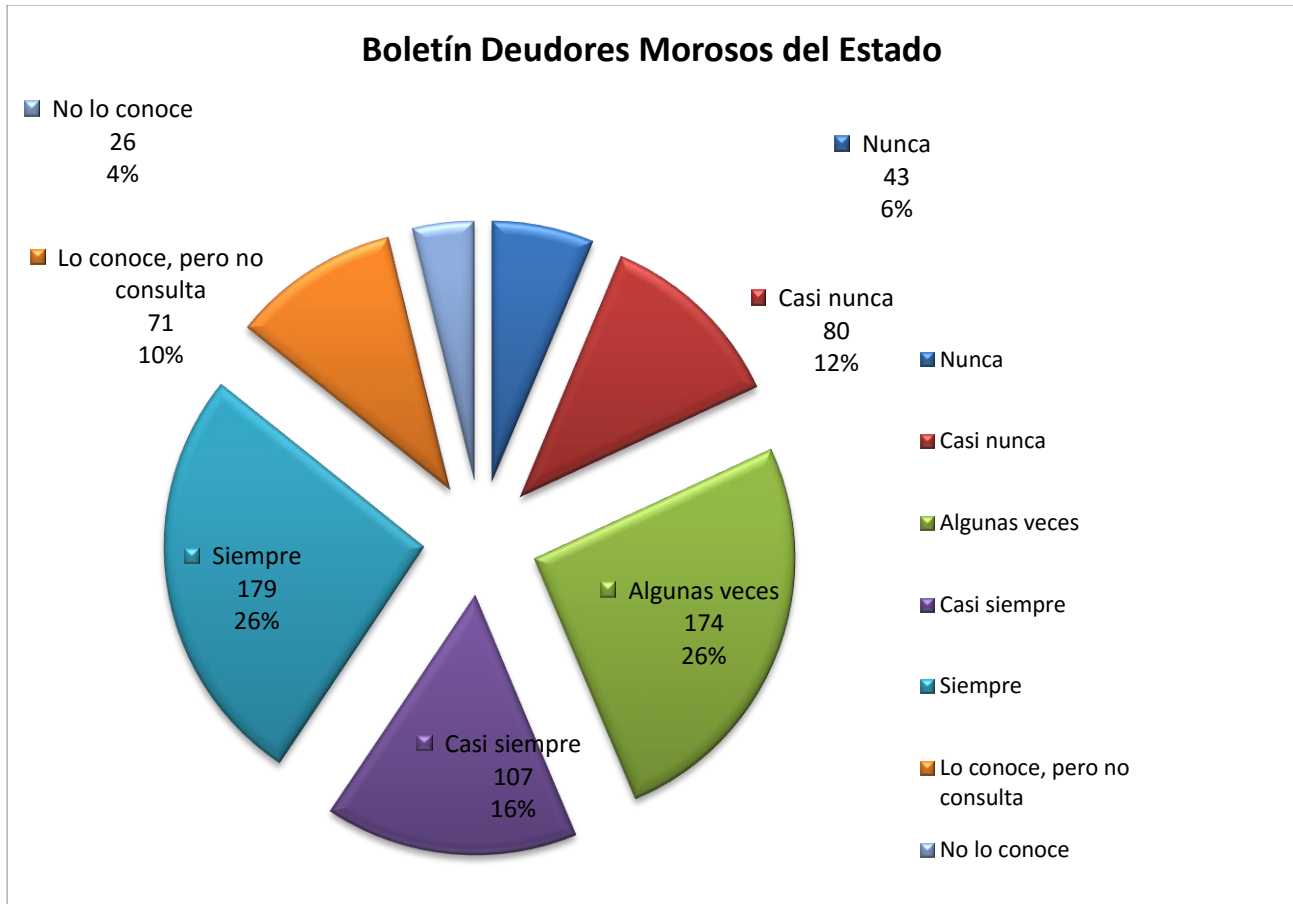
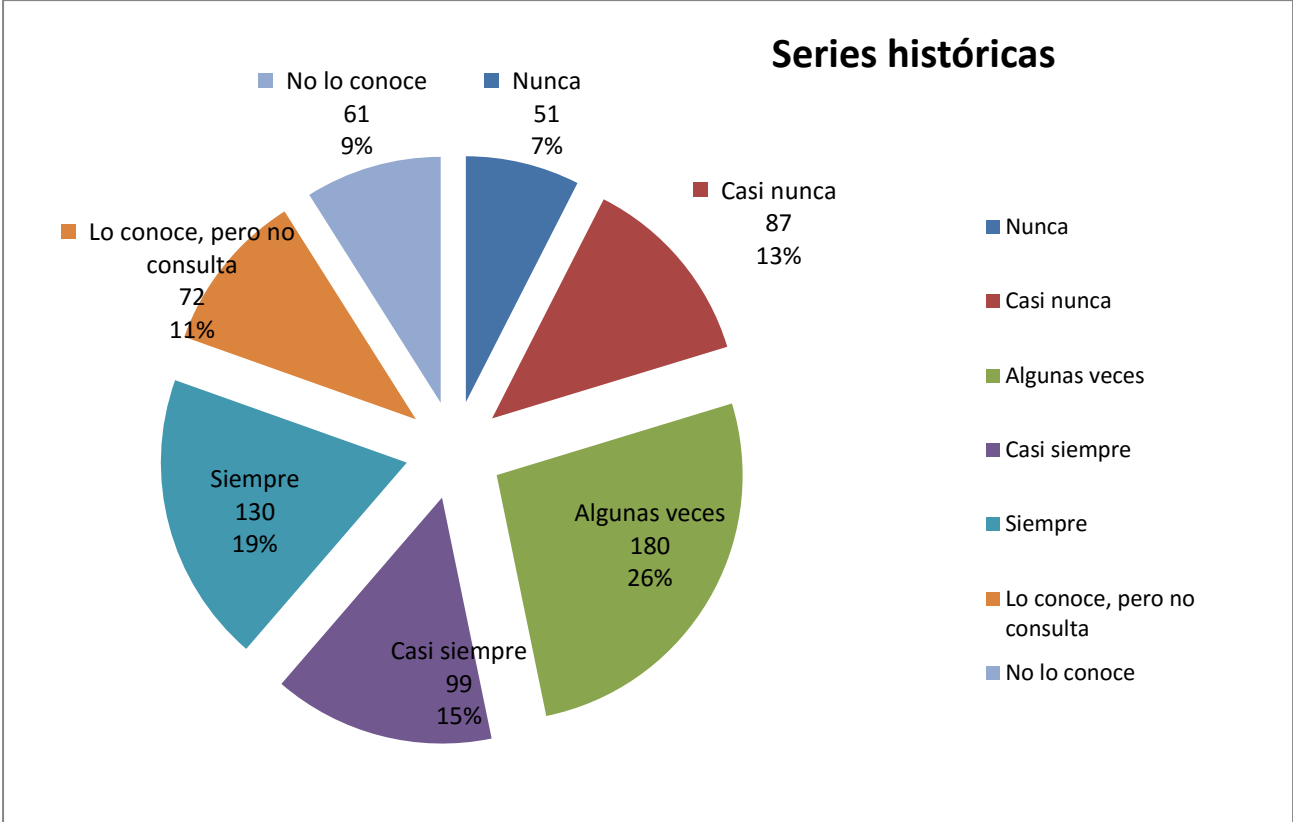


El 19,2% de las personas que respondieron la encuesta considera excelente la utilidad de la funcionalidad “operaciones recíprocas”, disponible en la página web del Sistema CHIP para mejorar la calidad de la información. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2016 (13%), se evidencia una **mejora** de 6 puntos.

Por otra parte, para este ítem el mayor número de respuestas (347 de 680) se obtuvo en la categoría de calificación *Buena*, igual que en la medición anterior. Para esta categoría de calificación el porcentaje en el año en el año 2016 fue del 51% y en el 2017 se ubicó en el 51,2%.

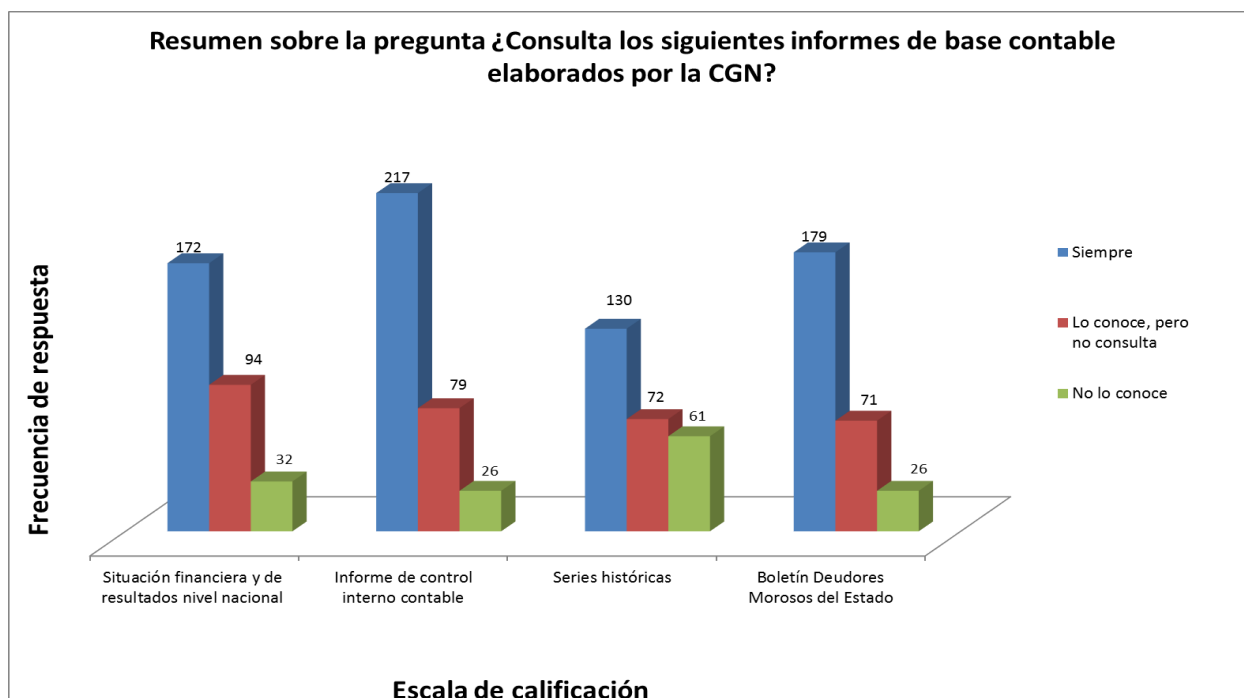
8) ¿Consulta los siguientes informes de base contable elaborados por la CGN?





“Cuentas Claras, Estado Transparente”





Informes más consultados

2017

Informe	Frecuencia de respuesta	Porcentaje %
Informe de control interno contable	217	32%
Boletín Deudores Morosos del Estado	179	26%
Situación financiera y de resultados nivel nacional	172	25%

2016

Informe	Frecuencia de respuesta	Porcentaje %
Informe de control interno contable	175	26%
Boletín Deudores Morosos del Estado	145	21%
Situación financiera y de resultados nivel nacional	126	19%

Informe menos consultado

2017

Informe	Frecuencia de respuesta	Porcentaje %
Series históricas	130	19%

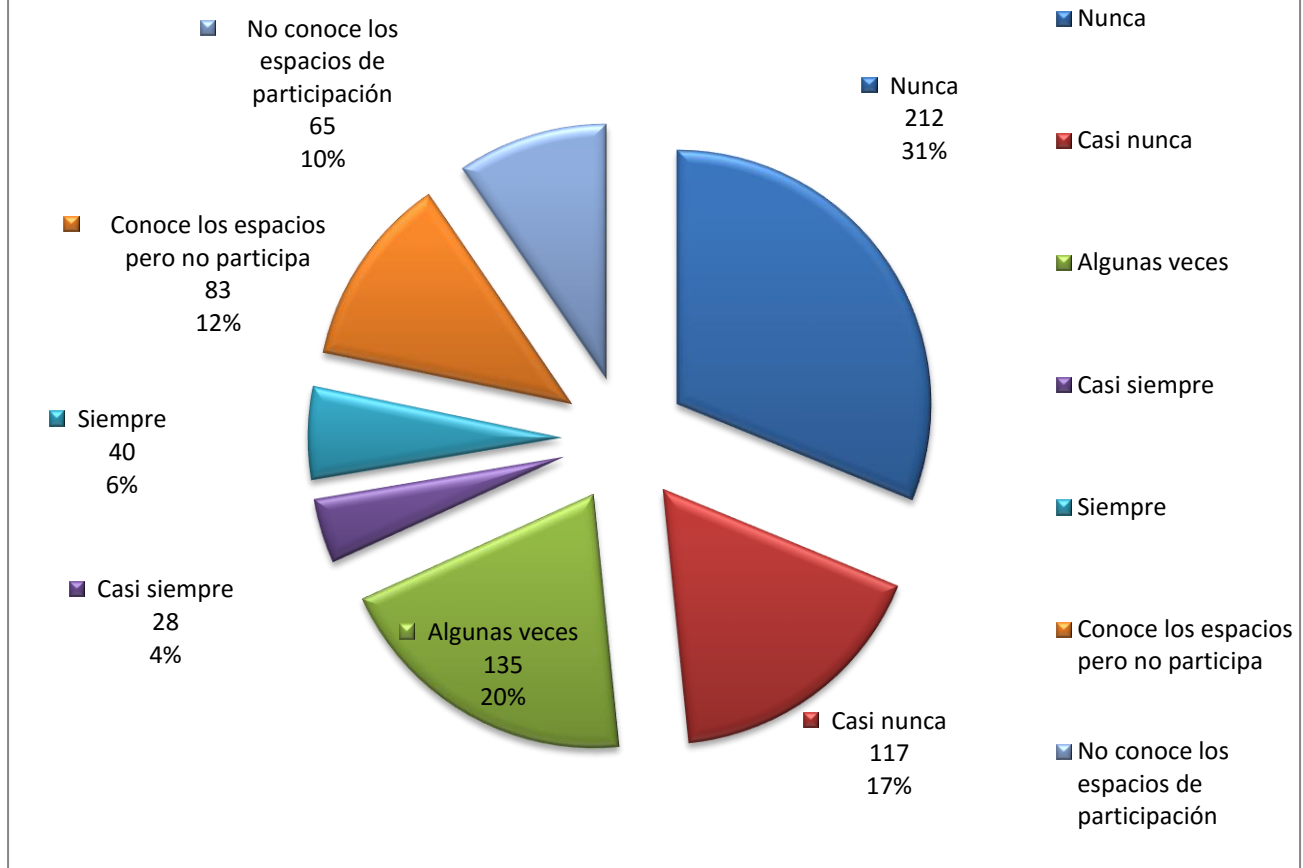
2016

Informe	Frecuencia de respuesta	Porcentaje %
Series históricas	120	18%

“Cuentas Claras, Estado Transparente”



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



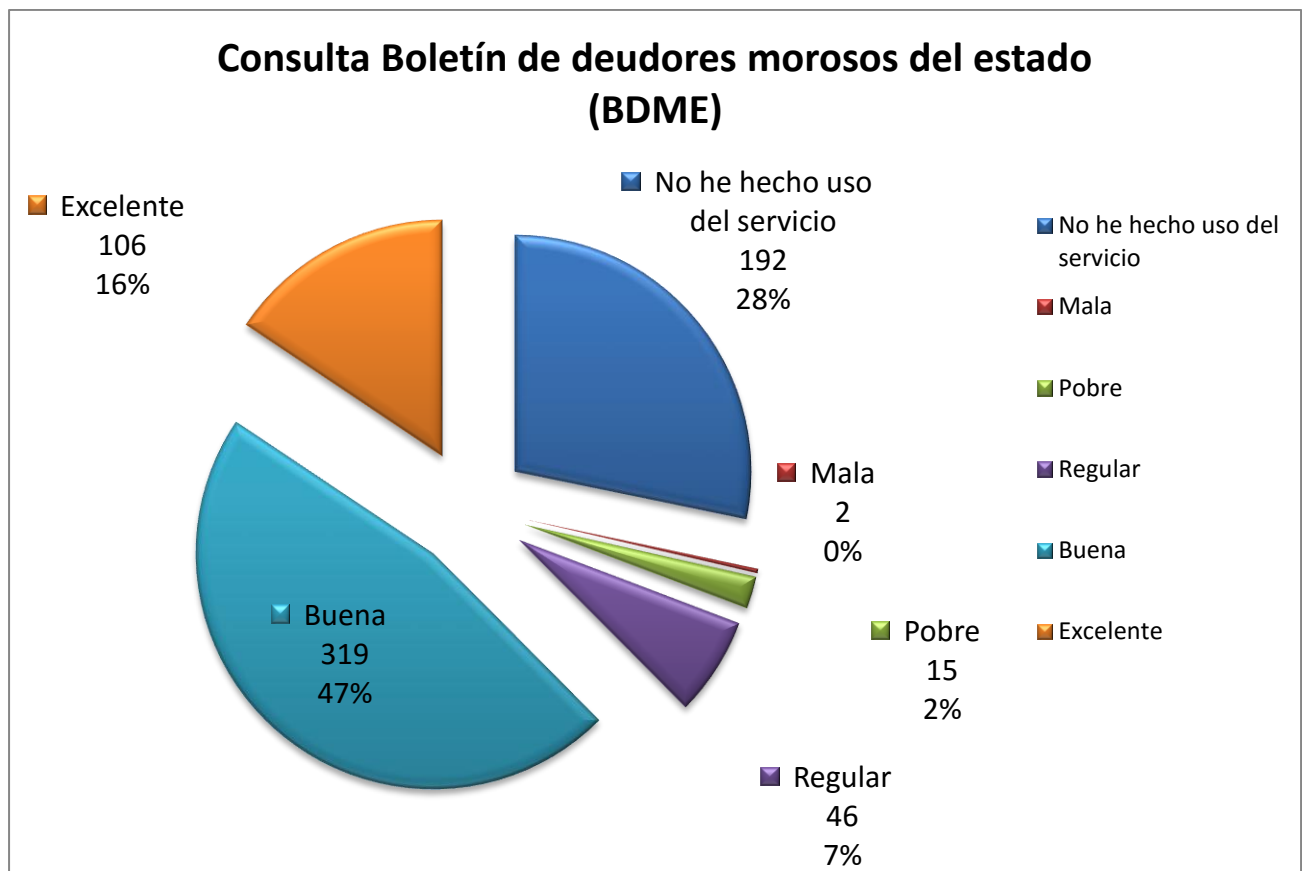
El mayor número de respuestas (212 de 680 equivalente al 31%) corresponden a personas que manifestaron no haber presentado comentarios, aportes o inquietudes en los espacios habilitados para tal fin en la página web de la CGN, igual que en la medición anterior. No obstante, se evidencia una disminución de 4 puntos ya que en la medición del 2016 el porcentaje correspondiente a esta categoría de respuesta fue del 35%.

En la frecuencia esperada (siempre, equivalente a 5/5) el porcentaje fue del 6%, lo cual evidencia una **mejora** de 4 puntos porque en el 2016 el porcentaje fue del 2%.

Por otra parte, el 12% conoce dichos espacios pero no participa. Con relación a la medición anterior (14%), se evidencia una disminución de 2 puntos en el porcentaje de respuestas obtenidas en esta categoría.

Adicionalmente, el 10% manifiesta que no conoce los espacios habilitados en la página web para presentar comentarios, aportes o inquietudes. Con relación a la medición anterior (11%), se evidencia una disminución de 1 punto en el porcentaje de respuestas obtenidas en esta categoría.

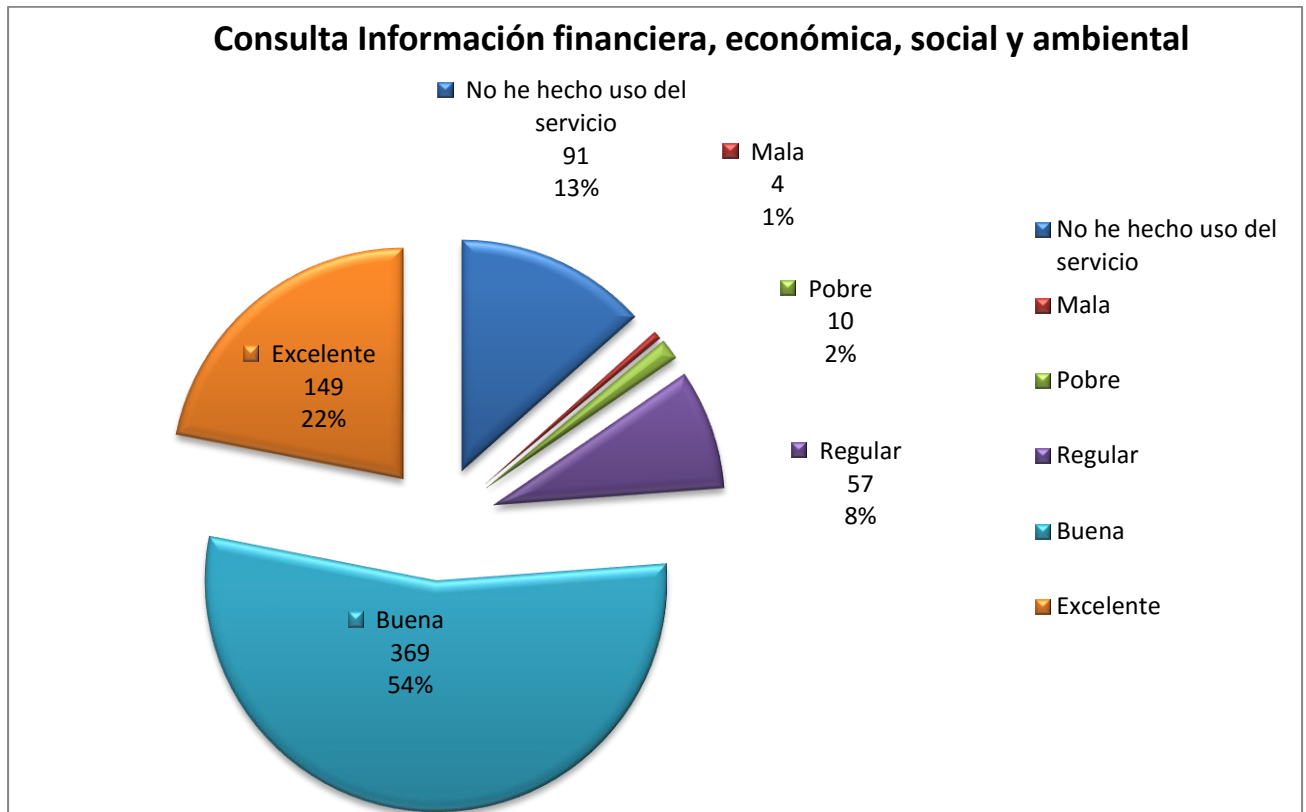
10) Califique la calidad de los siguientes servicios en línea prestados por la CGN



El 16% 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 2016 (12%), se evidencia una **mejora** de 4 puntos.

Por otra parte, el mayor número de respuestas (319 de 680) se obtuvo en la calificación 4/5 (equivalente a buena calidad), igual que en la medición anterior. No obstante, hubo un incremento de 2 puntos porque para esta categoría de calificación el porcentaje en el año 2016 fue del 45% mientras que en el 2017 se ubicó en el 47%.

En el 2017 el 28% manifestó que no ha hecho uso del servicio. Con relación al año 2016 (30%) se evidencia una disminución de 2 puntos en el porcentaje de personas que no usaron el servicio referido en esta pregunta.

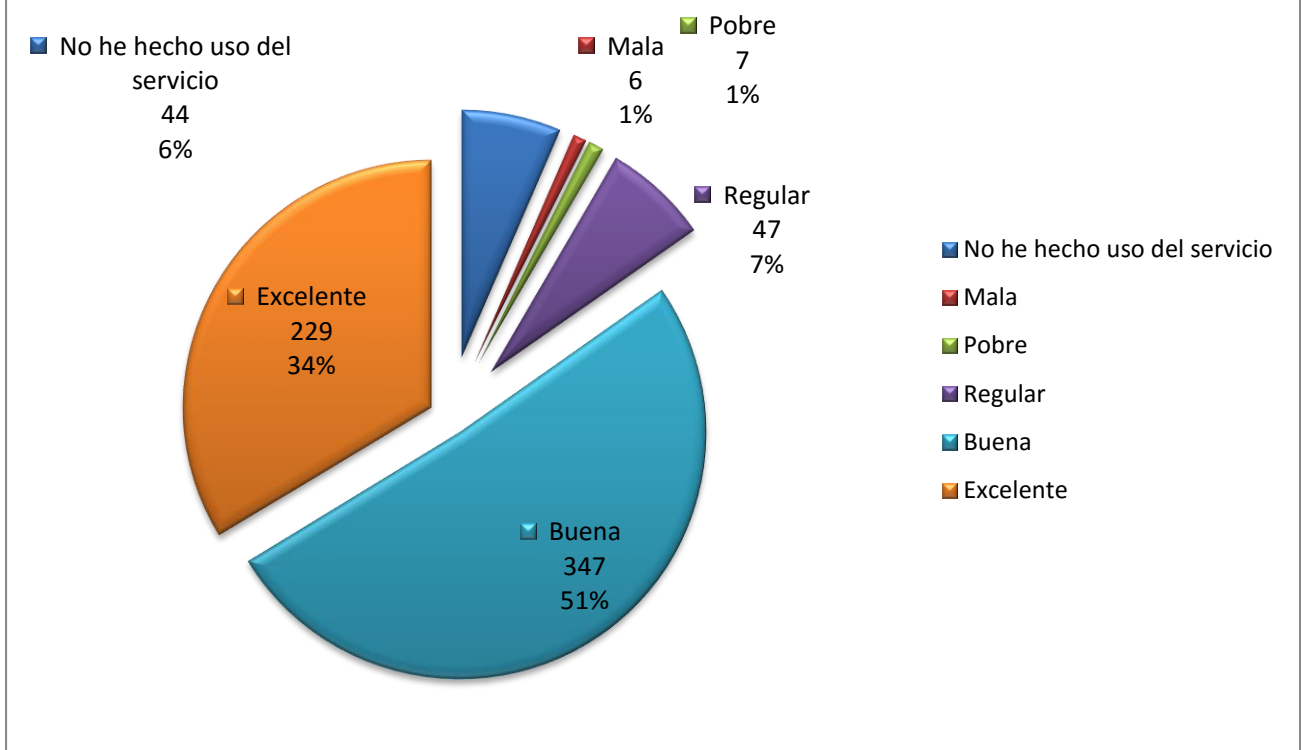


El 22%, calificó excelente (equivalente a 5/5) la calidad del servicio en línea “Consulta información financiera, económica, social y ambiental”. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2016 (19%), se evidencia una **mejora** de 3 puntos.

Por otra parte, para este ítem el mayor número de respuestas (369 de 680) se obtuvo en la calificación 4/5 (equivalente a buena calidad), 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 2016 fue del 55% mientras que en el 2017 se ubicó en el 54%.

En el 2017 el 13% manifestó que no ha hecho uso del servicio. Con relación al año 2016 (17%) se evidencia una disminución de 4 puntos en el porcentaje de personas que no usaron el servicio referido en esta pregunta.

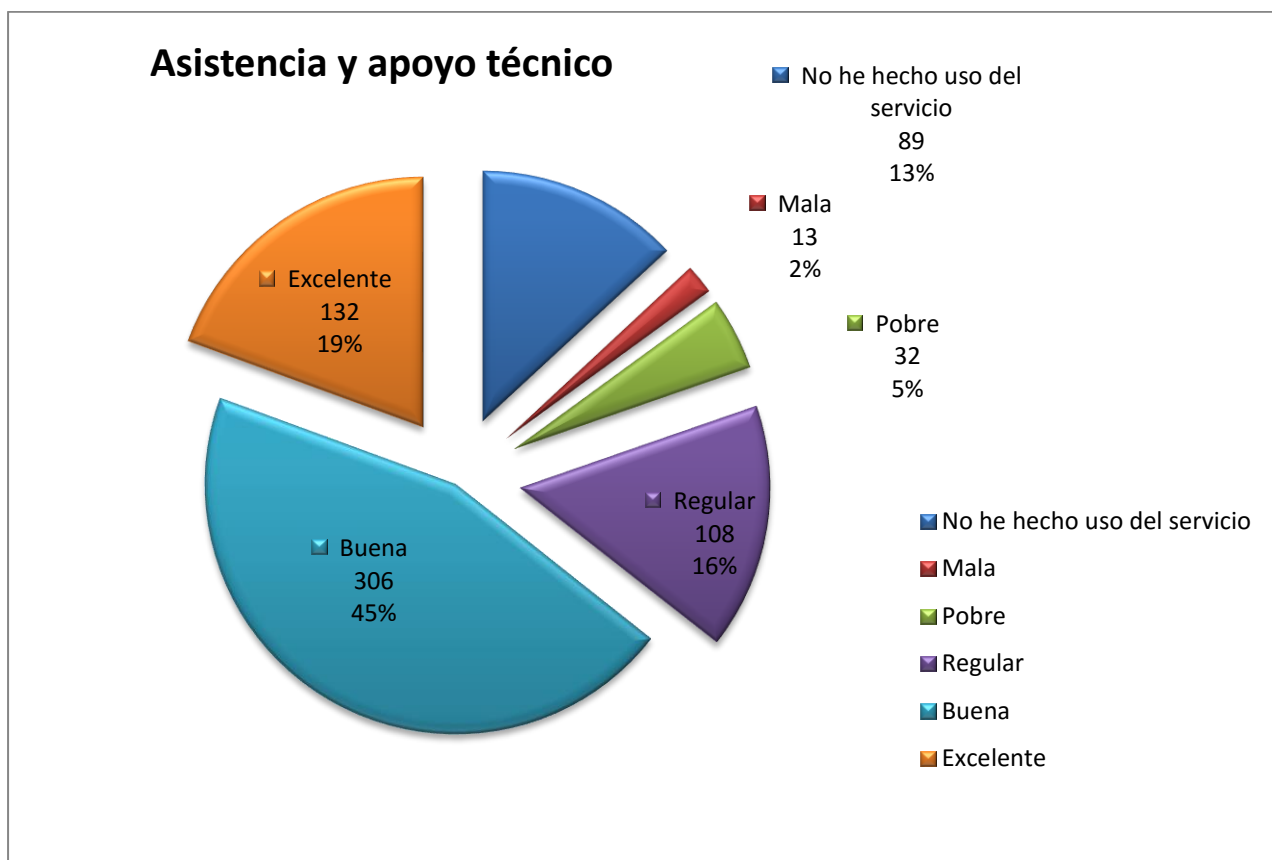
Consultas de normatividad contable pública



El 34% 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 2016 (32%), se evidencia una **mejora** de 2 puntos.

Por otra parte, para este ítem el mayor número de respuestas (347 de 680) se obtuvo en la calificación 4/5 (equivalente a buena calidad), 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 2016 fue del 52% mientras que en el 2017 se ubicó en el 51%.

En el 2017 el 6% manifestó que no ha hecho uso del servicio. Con relación al año 2016 (5%) se evidencia un incremento de 1 punto en el porcentaje de personas que no usaron el servicio referido en esta pregunta.

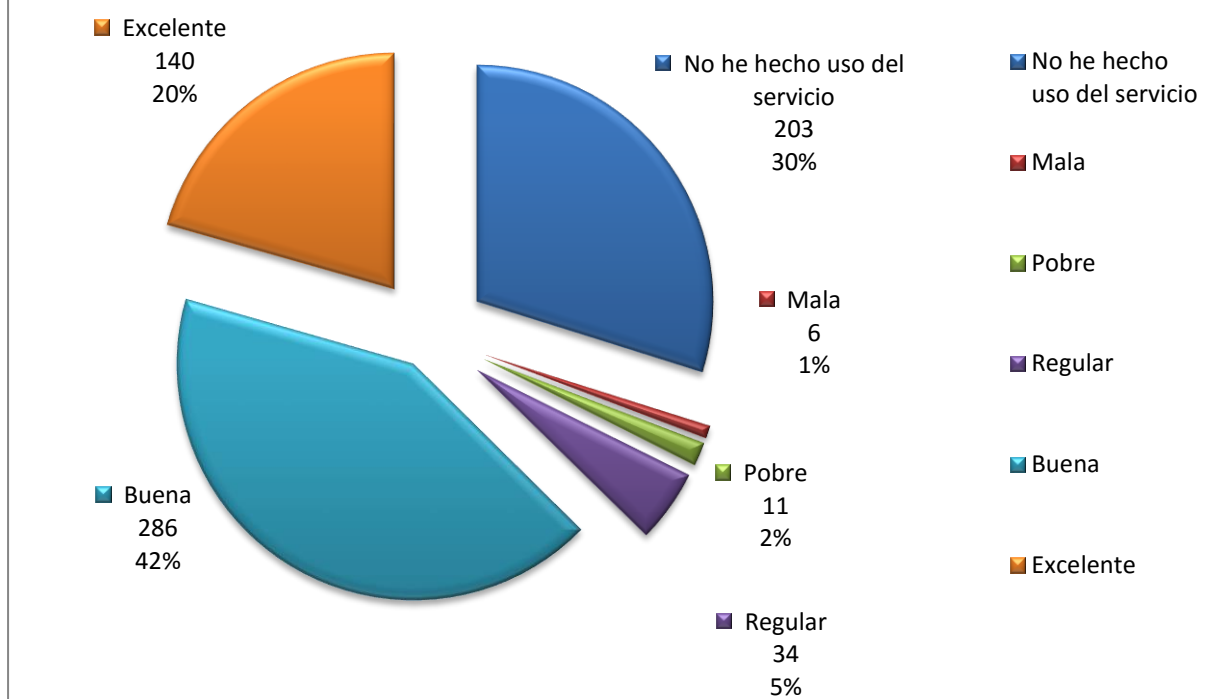


El 19% calificó excelente (equivalente a 5/5) la calidad del servicio en línea “Asistencia y apoyo técnico”. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2016 (17%), se evidencia una **mejora** de 2 puntos.

Por otra parte, para este ítem el mayor número de respuestas (306 de 680) se obtuvo en la calificación 4/5 (equivalente a buena calidad), 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 2016 fue del 43% mientras que en el 2017 se ubicó en el 45%.

En el 2017 el 13% manifestó que no ha hecho uso del servicio. Con relación al año 2016 (15%) se evidencia una disminución de 2 puntos en el porcentaje de personas que no usaron el servicio referido en esta pregunta.

Solicitud de asignación de código institucional en el Sistema CHIP

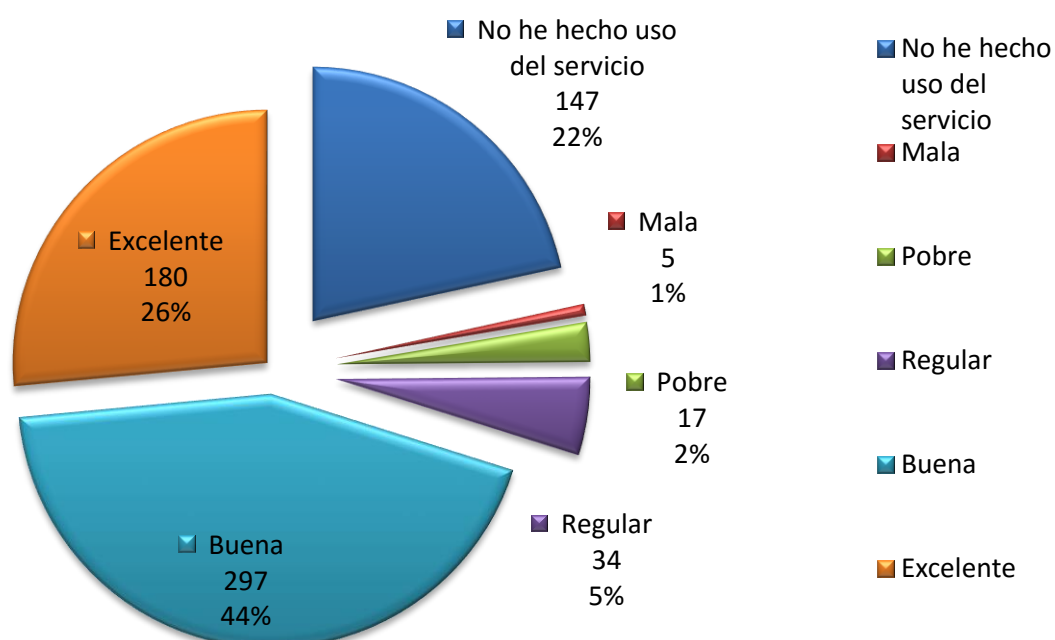


El 20% calificó excelente (equivalente a 5/5) la calidad del servicio en línea “Solicitud de asignación de código institucional en el Sistema CHIP”. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2016 (19%), se evidencia una **mejora** de 1 punto.

Por otra parte, para este ítem el mayor número de respuestas (286 de 680) se obtuvo en la calificación 4/5 (equivalente a buena calidad), igual que en la medición anterior. Tanto en el 2016 como en el 2017 el porcentaje correspondiente a la frecuencia de respuesta en esta categoría de calificación fue del 42%.

En el 2017 el 30% manifestó que no ha hecho uso del servicio. Tanto en 2016 como en el 2017 el porcentaje correspondiente a la frecuencia de respuesta en esta categoría de calificación fue del 30%.

Certificaciones de Reporte de Información a la CGN

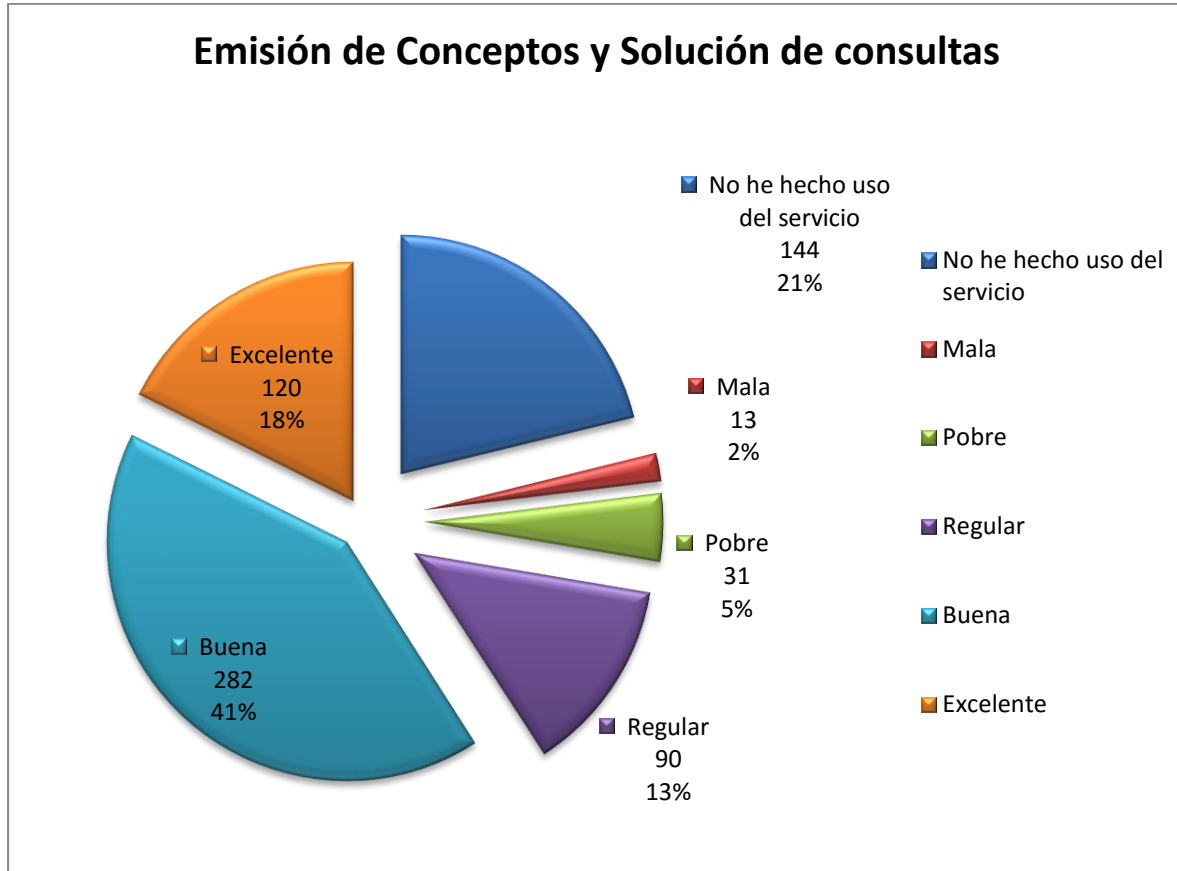


El 26% calificó excelente (equivalente a 5/5) la calidad del servicio en línea “Certificaciones de Reporte de Información a la CGN”. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2016 (23%), se evidencia una **mejora** de 3 puntos.

Por otra parte, para este ítem el mayor número de respuestas (297 de 680) se obtuvo en la calificación 4/5 (equivalente a buena calidad), 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 2016 fue del 42% mientras que en el 2017 se ubicó en el 44%.

En el 2017 el 22% manifestó que no ha hecho uso del servicio. Con relación al año 2016 (24%) se evidencia una disminución de 2 puntos en el porcentaje de personas que no usaron el servicio referido en esta pregunta.

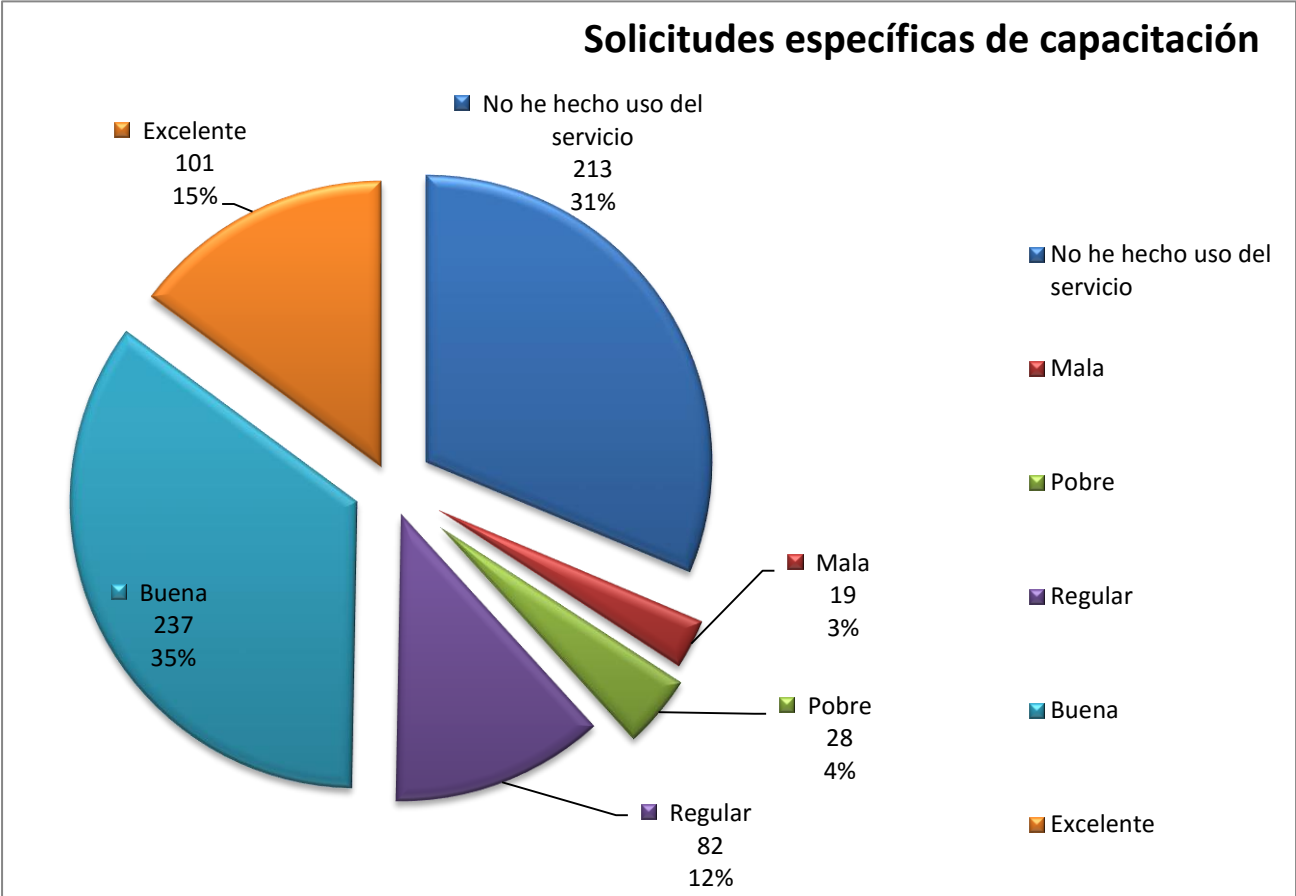
Emisión de Conceptos y Solución de consultas



El 18% calificó excelente (equivalente a 5/5) la calidad del servicio en línea “Emisión de Conceptos y Solución de consultas”. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2016 (13%), se evidencia una **mejora** de 5 puntos.

Por otra parte, para este ítem el mayor número de respuestas (282 de 680) se obtuvo en la calificación 4/5 (equivalente a buena calidad), igual que en la medición anterior. No obstante, hubo un incremento de 2 puntos porque para esta categoría de calificación el porcentaje en el año 2016 fue del 39% mientras que en el 2017 se ubicó en el 41%.

En el 2017 el 21% manifestó que no ha hecho uso del servicio. Con relación al año 2016 (24%) se evidencia una disminución de 3 puntos en el porcentaje de personas que no usaron el servicio referido en esta pregunta.



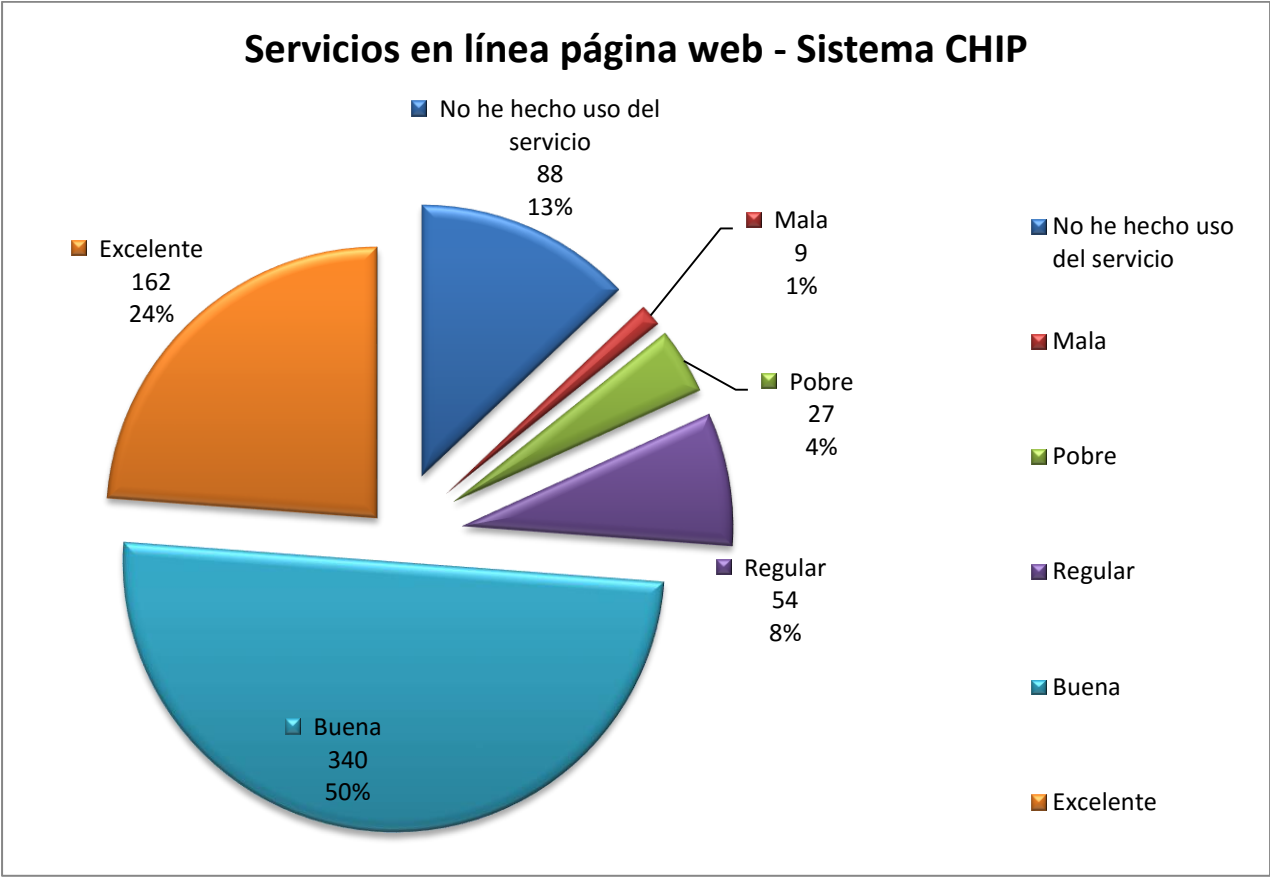
El 15% calificó excelente (equivalente a 5/5) la calidad del servicio en línea “Solicitudes específicas de capacitación”. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2016 (10%), se evidencia una **mejora** de 5 puntos.

Por otra parte, para este ítem el mayor número de respuestas (237 de 680) se obtuvo en la calificación 4/5 (equivalente a buena calidad). Se observa una **variación positiva en el resultado** debido a que en el 2016 el mayor número de respuestas se obtuvo de la categoría “No he hecho uso del servicio”.

En el 2017 el 31% manifestó que no ha hecho uso del servicio. Con relación al año 2016 (35%) se evidencia una disminución de 4 puntos en el porcentaje de personas que no usaron el servicio referido en esta pregunta.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”





El 24% calificó excelente (equivalente a 5/5) la calidad del servicio en línea “Servicios en línea página web - Sistema CHIP”. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2016 (20%), se evidencia una **mejora** de 4 puntos.

Por otra parte, para este ítem el mayor número de respuestas (340 de 680) se obtuvo en la calificación 4/5 (equivalente a buena calidad), 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 2016 fue del 48% mientras que en el 2017 se ubicó en el 50%.

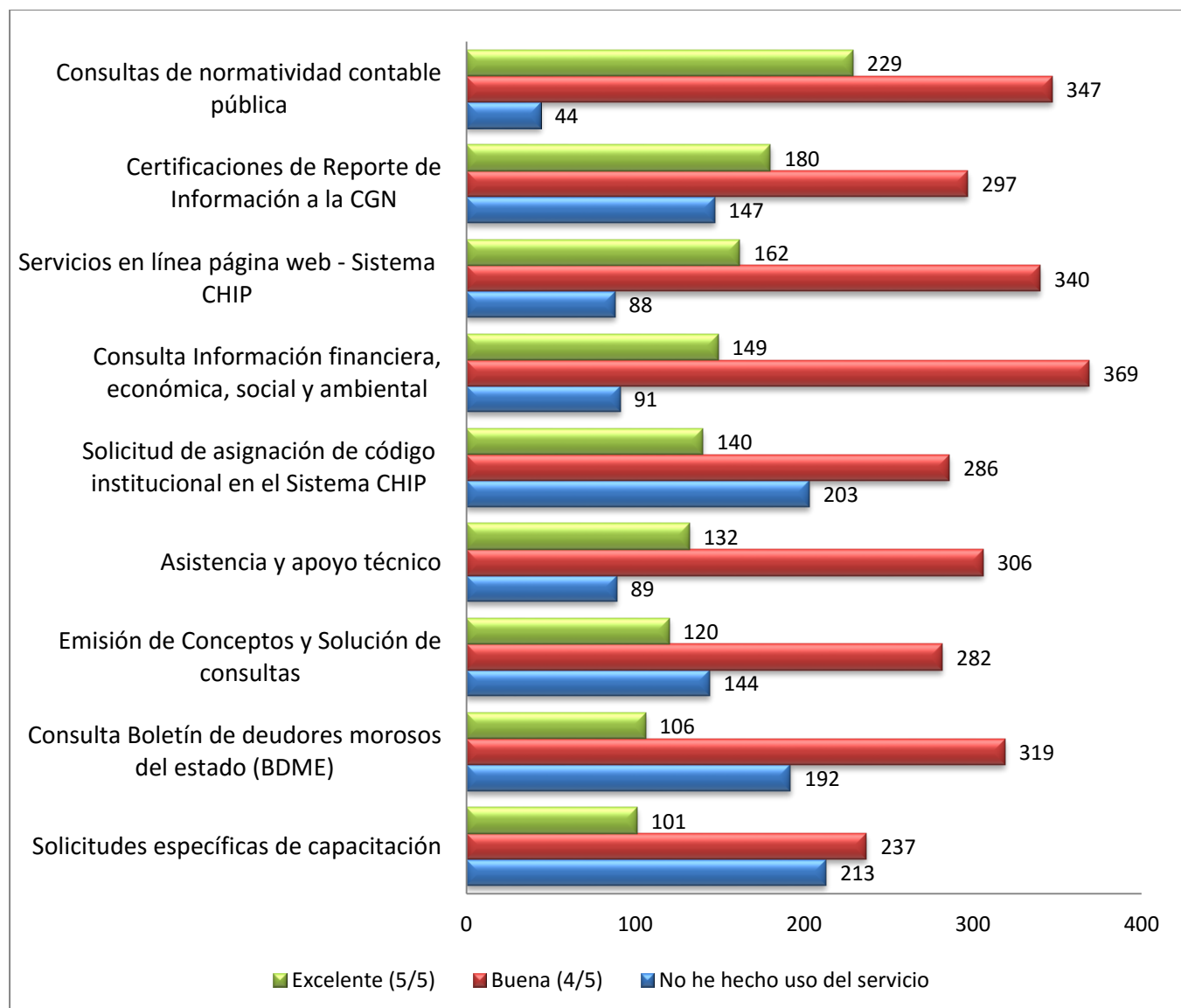
En el 2017 el 13% manifestó que no ha hecho uso del servicio. Con relación al año 2016 (15%) se evidencia una disminución de 2 puntos en el porcentaje de personas que no usaron el servicio referido en esta pregunta.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”



Comparación valores pregunta 10

Califique la calidad de los servicios en línea prestados por la CGN



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

Las respuestas recibidas para esta pregunta se presentan categorizadas con base en las principales solicitudes de información o servicio de la Contaduría General de la Nación, realizadas por las personas que respondieron la encuesta.

CAPACITACIÓN

Más capacitaciones en Medellín.

Capacitación.

Capacitación sobre el nuevo marco normativo.

Capacitaciones sobre la elaboración de los informes como el presupuestal.

Asistencia técnica y capacitaciones.

Taller personalizado dirigido a la entidad que lo requiera de las situaciones relevantes para mejorar la información contable pública.

Asesoría especializada para cuerpos de bomberos de Colombia.

Capacitaciones en la isla de San Andrés.

Más capacitaciones presenciales.

Capacitación para el Eje Cafetero.

Asesoría.

Capacitaciones sobre la elaboración de los informes como el presupuestal.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Mayores capacitaciones.
Un servicio de asesoría más personalizado.
Asesoría contable particularizada.
Capacitación continua en las regiones alejadas de Bogotá con facilidades de acceso.
Seguir con el acompañamiento en la aplicación del nuevo marco normativo.
Publicar videos de capacitaciones.
Más capacitaciones.
Capacitación práctica, menos teórica.
Capacitaciones y cambios realizados.
Mayor frecuencia de capacitaciones.
Capacitación.
Más capacitaciones en mi ciudad.
Capacitación.
Es buena, más capacitación de los temas nuevos.
La respuesta a los talleres efectuados en las capacitaciones del presente año.
Capacitación para evaluación y seguimiento nuevo marco normativo.
Mayor capacitación.
Capacitaciones.
Capacitación extensiva en operaciones recíprocas.
Capacitación sobre las entidades que no cotizan en bolsa.
Capacitaciones en Córdoba.
Más capacitación.
Cursos de capacitaciones.
Memorias seminarios.
Capacitación sobre el nuevo marco normativo.
Capacitaciones virtuales sobre temas específicos y en tiempo cortos, creen foros con respuesta en el tiempo.
Que nos capaciten constantemente en sitios más cercanos o en ciudades intermedias como Girardot, Ibagué.
Capacitación virtual.
Capacitaciones virtuales.
Más apoyo en cuanto al asesor que nos delegan.
Capacitación y cursos virtuales.
Más asesoría en la presentación de informes y que los informes financieros sean unificados a nivel nacional con todas las entidades que lo solicitan.
Que se hagan capacitaciones en cada Departamento y no solo en ciudades principales.
Más capacitaciones.
Mayor capacitación a los Municipios de categoría sexta.
Capacitaciones prácticas con ejemplos (casos) de Alcaldías, siempre traen de Entidades del Nivel Nacional.
Capacitaciones sobre los sistemas de información donde se garantice el cupo a por lo menos una persona por empresa. Que los asesores asignados a la entidad contestaran los correos que se envían.
Mayor capacitación.
Capacitación en diferentes departamentos no solo en Bogotá.
Programa de Capacitaciones.
Asesoría más personalizada.
Más capacitaciones en sitios descentralizados.
Capacitaciones municipales.
Capacitación.
Chat online, capacitaciones en municipios más cercanos, por ejemplo somos de Melgar y el lugar más cercano es Neiva, estando aún más cerca Ibagué, o Bogotá.
Es casi imposible inscribirse en las capacitaciones de la contaduría ni solicitándolo de forma escrita.
Capacitación.
Capacitación Virtual.
Capacitaciones en fechas diferentes a cortes de informes.
Capacitación.
Capacitación virtual.

“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



Capacitación en más regiones del país, la que hacen es muy limitada.
Capacitación en nuestro Departamento del Guaviare.
Capacitaciones, congresos, charlas.
Capacitación.
Talleres.
Capacitaciones.
Capacitación.
Capacitación.
Jornadas de capacitación en Florencia Caquetá.
Capacitación para los contadores que no pertenezcan al sector público y que no son docentes, especialmente en los nuevos marcos normativos.
Capacitaciones.
Más capacitación para los contadores principiantes en esta rama pública.
Capacitaciones para funcionarios públicos.
Capacitaciones online.
Capacitaciones para la Subdirección Financiera.
Capacitación en intangibles.
Capacitaciones.
Seminario del MIPG. Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
Capacitaciones.
Las Capacitaciones Gratuitas que ustedes hacen invitación.
Capacitación.
Capacitaciones en línea.
Capacitación y mejorar en cuanto a responder el teléfono.
Capacitaciones.
Conceptos y capacitaciones.
Capacitaciones y nueva normatividad.
Capacitaciones y normatividad vigente.
Capacitaciones, normatividad.
Capacitación continua.
Mas capacitaciones en la presentación de informes y auditoria.
Temas en capacitación y actualización.
Capacitaciones.
Capacitaciones virtuales de los nuevos parámetros o decretos vigentes.
Capacitación de la resolución 414 más exacta de ESE hospitales.
Capacitación a entidades y emisión conceptos.
Capacitaciones y nueva reglamentación.
Capacitación.
Capacitaciones virtuales con certificación.
Desearía que sus servicios se enfocaran en capacitaciones por sectores en este caso al sector de salud pública (E.S.E.) más específicamente y más acompañamiento por parte de los asesores Regionales.
Más capacitación de los temas nuevos.
Capacitación nueva normatividad.
Capacitaciones.
Más capacitaciones en las ciudades de los departamentos.
Rotar las ciudades de las capacitaciones.
Más capacitación.
Capacitaciones o foros en línea.
Capacitaciones presenciales en diferentes municipios de la Orinoquía en alianza con la UCC e IDEGO.
Más capacitaciones.
Talleres.
Es casi imposible inscribirse en las capacitaciones de la contaduría ni solicitándolo de forma escrita.
Cursos online.
Foros cursos etc.
Seminarios y eventos.
Ser invitada a todas las capacitaciones.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Información contable de la nación.
Sobre aplicación de la resolución 533.
Resoluciones sobre normas internacionales para el sector público.
Actualización de 414 de 2014.
Cambios generados con la resolución 620 de 2015 y 468 de 2016.
Aplicación de norma.
Convergencia.
Actualizaciones marco normativo.
Sugerencias y recomendaciones sobre la aplicación del nuevo marco normativo para entidades de gobierno.
Actualizaciones.
Notificaciones sobre resoluciones emitidas.
Cambios en información contable y presupuestal.
Información específica de deterioro de activos.
Información contable.
Boletines mensuales de actualización contable.
Que se esté actualizando las nuevas disposiciones directamente a cada ente.
Acompañamiento en la aplicación de alguna norma.
Mayor apoyo sobre nueva normatividad.
Generalidades del manejo contable de las EICE.
Todo lo relacionado con la información contable pública.
Información Financiera de las Loterías del País.
Toda la información concerniente a las ESES.
Presupuesto/Contabilidad.
Elaboración de políticas contables.
Las actualizaciones virtuales.

NORMATIVIDAD INTERNACIONAL

Capacitación sobre las NIIF.
Capacitación específica del seguimiento que debe hacer el jefe de control interno a las NICSP.
Talleres prácticos para la aplicación de las NICSP.
Capacitaciones sobre normas internacionales y activos.
Que realicen más capacitaciones sobre información contable y NICSP.
Seguir capacitando para estar actualizados en la nueva normatividad NIIF.
Mucha capacitación en torno a NIIFS.
Más capacitación NICS.
Capacitación y actualización en convergencia a normas internacionales.
Capacitación en línea sobre NIC-NIIF.
Capacitación puntual sobre implementación NICSP.
Capacitación en NICSP.
Capacitación auditoria en normas internacionales.
Capacitación sobre NICSP.
Capacitación más amplia sobre implementación NIIF entidades públicas.
Capacitación en NIIFSP.
Quisiera un taller práctico de NIIF, exclusivo para Municipios de 6 categoría, igual para ESE de 1 nivel.
Capacitaciones en NIC.
Acompañamiento en implementación de norma internacional.
Capacitación sobre NIIF resolución 414 más exacta para ESE hospital.
Continuar con el acompañamiento en capacitaciones en el proceso de convergencia al nuevo marco normativo NICSP.
Más capacitación con talleres sobre NICSP.
Acompañamiento en implementación de NICS.P
Material de apoyo para la implementación de las NICSP.
Más información de normatividad NIIF.
NICSP.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Normas Internacionales, Tratamiento fiscal de las NIIF
Normas Internacionales.
Información correspondiente a normas internacionales.
Aplicación de las Normas Internacionales.
Nuevo marco normativo NICSP.
Información de normas internacionales.
Normatividad y conceptos en el proceso de transición a NIIF.
Normas NIFF.
NIIF.
NIIF.
Tema NIIF.
NICSP.
NICSP.
Sobre NIFF.
Doctrina NIIF.
Información sobre NIIF.
En qué estado se encuentra la disponibilidad para iniciar con NICSP.
Reportes actualizaciones NIIF.
Marcos conceptuales sobre las NICSP.
Información de armonización de las NICSP.
Actualización en temas de las NICSP.
Revisión de las Políticas Generales NICSP.
Implementación NIIF.
Las implementaciones internacionales.
Los cambios que más impactaran las NIFF sobre los impuestos a pagar por los contribuyentes para el año 2018.
Implementación de NIIF.
Quisiera recibir información sobre la implementación NIIF y NISC, para los hospitales.
Más referencias del manejo de las NIIF en lo referente a empresas de salud.
Ejemplo de NICSP de empresas que ya hayan implementado.
Todo el tema de actualizaciones referente a normas internacionales de los entes públicos de Colombia.
Claridad NICSP.
Más acompañamiento en NIIF.
Los conceptos con respecto a NICSP.
Acompañamiento en implementación de norma internacional.
La entidad envió la encuesta avance implementación NICSP y aun no tengo ni idea que he dicho porque no queda trazabilidad de la información enviada.
Avances en el ámbito contable público a nivel internacional.
En la página web abrir un espacio donde se encuentren diferentes ejemplos de la vida real en términos de las NIIF para orientación de los usuarios.

INFORMACIÓN ACTUALIZADA VÍA CORREO ELECTRÓNICO

ALERTAS VÍA CORREO ELECTRÓNICO DE VENCIMIENTOS Y CAMBIOS EN LA NORMATIVIDAD

Envío al e-mail institucional de la última normatividad vigente.
Notificaciones de alerta por correo de nueva normatividad.
Enviar alertas sobre emisión de normatividad a los correos electrónicos de los preparadores de información en las entidades.
Actualización de las normas al correo.
Avisos vía correo electrónico sobre documentos disponibles en la web para comentarios.
Comunicación oportuna a los correos institucionales que ayuden a mejorar el desempeño laboral y los procesos.
Conceptos y normatividad actualizada a través de correo.
Cambios normativos de forma directa que afecta a las empresas públicas; a través de correo electrónico.

“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



Las actualizaciones deben llegar como informativo al correo de la institución o personas responsables manifestando los cambios.
Que sea enviada la nueva normatividad al correo electrónico para que facilite realizar los cambios o conocer inmediatamente los cambios que se presentan a nivel de cuentas o información necesaria para el desarrollo del trabajo en el área contable.
Que los asesores asignados a la entidad contestaran los correos.
Sería muy bueno recibir en el correo las modificaciones al PGCP.
En el correo electrónico, información de actualización del grupo al cual pertenece la empresa.
Recibir los conceptos que conciernen en la entidad al correo.
Quisiera recibir vía correo la normatividad que va saliendo y los conceptos especialmente ahora con tema de y transición a normas internacionales.
Normatividad actualizada a los correos de las entidades adscritas.
Recibir un correo informando el nuevo servicio por ejemplo una nueva resolución e indicando el link para llegar a ese documento.
Reporte de normatividad a los correos registrados.
Alertas o avisos plazos para envíos de información.
Alertas de cambio que se deben hacer en lo que respecta a códigos contables.

CALIDAD, CLARIDAD Y AGILIDAD EN LAS RESPUESTAS A LOS CONCEPTOS SOLICITADOS A LA CGN. EN GENERAL QUE SE HAGA USO DEL LENGUAJE CLARO PARA UNA MEJOR COMPRENSIÓN DE LA INFORMACIÓN CONTABLE.

La actual es suficiente, pero se debería pensar que no todos son contadores y eso hace difícil comprenderla.
Rapidez en las respuestas.
Que las inquietudes planteadas se respondan oportunamente.
La información específica de los territorios, en un lenguaje más claro .
Conceptos claros sobre temas consultados, en especial de aquellos que requieren información específica.
Respuestas concretas sobre consultas cuando en una entidad hay responsables en cada dependencia, los cuales le dejan que todo debe ser informado por el contador.
Respuestas más oportunas y rápidas a las solicitudes realizadas a la CGN.
Procedimientos más claros acerca de la etapa de transición.
Servicio más oportuno.
Respuestas claras a las consultas.
Oportunidad en las consultas, a veces nos ha pasado que las consultas se demoran demasiado tiempo.
Mejor la respuesta en tiempos al realizar las consultas o solicitud de conceptos.
Respuestas más oportunas y contundentes ante las inquietudes presentadas por la Entidad.
La calificación de la información que se envía. Pues la contraloría departamental siempre descalifica la información financiera de casi todas las entidades públicas.
Mayor claridad de la aplicación de las normas expedidas videos tutorías explicativos de cada norma o circular.
Recomendaciones específicas para la entidad.
Información más precisa para el tipo de entidad donde laboro.
La pertinente a entidad pública.
Poder conseguir más fácil la información en la página está muy enredada todavía.
Poder acceder fácilmente a la consulta de casos reales y prácticos sucedidos en las diferentes entidades del estado, a fin de encontrar allí solución a las diferentes situaciones que se presentan.
Poder consultar ciertas cuentas de mi región para veeduría ciudadana y las notas muy malas no dicen nada .Obligar a mejorar lo que dicen las diferentes entidades.

“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



INFORMACIÓN SOBRE EL FUNCIONAMIENTO, GESTIÓN Y RESULTADOS DE LA CGN

Participar en investigaciones contables.

Hacer partícipe a todos los contadores, que quieren tener conocimiento sobre la contaduría pública.

Debates contables antes de emitir un marco normativo.

Cómo mejorar continuamente la calidad de la información para mayor transparencia.

Conceptos y ayudas.

Nos gustaría recibir un reporte detallado semestral o anual de la información reportada por la entidad, para conocer el estado de la misma.

Calificación en el envío de informes.

Evaluación institucional.

Actualidad institucional.

Que aprovechen los espacios que se le brindan para que divulgue la misión de la Institución.

Más orientación al rol de las contralorías y su articulación con rol de la contaduría.

Reportes sobre el pasivo pensional de las entidades territoriales.

Las tablas de Excel de los diferentes reportes.

Si los reportes que se envían fueron bien enviados para evitar sanciones.

Elaboración de políticas contables.

Reportes de la entidad.

Reporte de informes de ley entregados a la Contaduría General de la Nación.

La tendencia es que las entidades públicas terminen abocadas a reportar su información en reportes xbrl, profundizar sobre este temas.

Unificación de la información.

Se unifique la codificación de rubros desde la misma base para todos los entes de control y vigilancia.

Dinámica de las cuentas en las diferentes entidades.

Consolidado histórico de envíos por trimestre.

ASISTENCIA Y APOYO TÉCNICO

Asistencia técnica y capacitaciones.

Mesa de ayuda.

Mesa de ayuda.

Conceptos y ayudas.

Apoyo en la contabilización y evaluación de activos fijos y biblioteca. Que se identifique el medio eficaz para involucrar a los directivos y/ o representantes legales en el proceso de convergencia.

Desearía que sus servicios se enfocaran en capacitaciones por sectores en este caso al sector de salud pública (E.S.E.) más específicamente y más acompañamiento por parte de los asesores Regionales.

Que los asesores estén mejor capacitados, las personas que atienden la mesa de ayuda ext. 633 colaboren a las entidades de una forma idónea, con calidad, la verdad no saben lo que es un servicio al cliente, entonces a las entidades no les dan ganas de llamar.

Atención más personalizada en la resolución de inquietudes o consultas.

Más asesoría en la presentación de informes y que los informes financieros sean unificados a nivel nacional con todas las entidades que lo solicitan.

Servicio técnico mejorado.

Apoyo en aspectos tributarios nacionales y municipales.

Incrementar la interacción de los asesores de la CGN y quienes en realidad clasifican, preparan registran elaboran de los estados financieros a fin de disminuir la brecha entre lo que persigue la CGN y lo que se hace en el nivel territorial sobre la Contabilidad.

Apoyo en la contabilización y evaluación de activos fijos y biblioteca. Que se identifique el medio eficaz para involucrar a los directivos y/ o representantes legales en el proceso de convergencia.

Que el apoyo y orientación profesional sean cien por ciento calidad, eficiencia y efectividad profesional de la CGN.

Apoyo más efectivo y de ser necesario, intervención desde su competencia, para la mejora del quehacer contable en las entidades más pequeñas, que no cuentan con adecuada estructura de sus áreas financieras y/o soporte tecnológico, teniendo como consecuencia nuestra baja o nula participación en los análisis y cambios trascendentales que adelanta la CGN. Es importante que

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

haya acciones concretas y directas que muy seguramente darán como resultado una mejora en la calidad de la información y dinamismo al ejercicio profesional en general.

Que los asesores tengan presencia por zonas, para poder dar respuesta a las inquietudes presentadas por las diferentes entidades al nivel nacional de manera oportuna, es decir costa atlántica, costa pacífica, entre otros. Toda vez que las respuestas no las están realizando con la oportunidad que la requiere muchas veces las entidades, supongo que es por la cantidad de actividades que realiza a nivel nacional. Pueden existir otras oficinas zonales, como lo tienen las otras entidades de gobierno y eso descongestionaría un poco a la Contaduría General y aportaría más celeridad en los procesos y mejor calidad a la información.

Chat en línea para consultas o soporte.

Soporte personalizado por el chat.

Mayor asistencia vía web.

RELACIONADAS CONTROL INTERNO (ESTABLECER CANALES DIRECTOS DE COMUNICACIÓN CON LAS OFICINAS DE CONTROL INTERNO DE LAS ENTIDADES).

Capacitación en temas referentes a la normativa y aplicación contable y control interno contable, pero teniendo en cuenta las condiciones y ubicación de los entes territoriales (hacerlas en ciudades intermedias y no siempre en ciudades capitales).

Capacitación sobre control interno contable.

Capacitación exclusiva para control interno.

CHIP exclusivo para control interno confuso .claridad procedimiento para la evaluación de control interno contable 2018 febrero.

Nueva aplicación control interno contable en empresas de salud.

Capacitación sobre la evaluación del control interno contable.

Me gustaría me enviaran la información del nuevo informe de control interno dado que no me ha llegado en el municipio de viajes la oficina de control interno de la alcaldía.

Temas de control interno.

Mayor información de control interno contable.

Control Interno.

Reportes de Control Interno Contable.

Resultados del informe de control interno contable- con el fin de hacer las mejoras.

Todo los temas referentes a los jefes de control interno.

CHIP exclusivo para control interno confuso. Claridad procedimiento para la evaluación de control interno contable 2018 febrero.

Informe del Sistema de Control Interno Contable.

Como Oficina de Control Interno quisiéramos conocer los incumplimientos en términos y calidad de la información.

Recomendaciones puntuales a los controles internos cuando hagan las auditorías a los Estados Financieros de sus Empresas.

RELACIONADAS CON EL CHIP (GUÍAS PARA PRESENTAR LA INFORMACIÓN)

Manejo adecuado del sistema CHIP, ya que las guías son muy antiguas, gracias.

Manuales detallados y sus procedimientos en el CHIP, algunos muy globales sin especificaciones.

Sistema CHIP.

Las omisiones de los contadores en cuanto a CHIP.

Más información en la subida de la información a plataforma CHIP.

Capacitaciones CHIP.

Capacitación acerca del CHIP.

Más apoyo en la parte técnica del CHIP.

Capacitaciones y apoyo en el manejo de los reportes, uso y operación del CHIP.

Capacitación sobre la elaboración de informes del CHIP en todo su contexto.

Capacitación del manejo de la introducción de la información en el CHIP.

Capacitación plataforma CHIP.

“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



Más apoyo en la parte técnica del CHIP.
Obtener desde la página más información sobre los errores al cargue de CHIP.
Aplicación de plazos para las entidades omisas.

OPERACIONES RECÍPROCAS

Asesoría en el tema de Operaciones Recíprocas, ya que no hay claridad en este tema.
Recíprocas.
Capacitaciones más específicas y talleres en algunos casos porque siento que la información de recíprocas para solucionarla va más allá de la conciliación sería bueno coordinar junto con la contaduría talleres o guías porque es difícil que dos entidades se pongan de acuerdo para cambiar sus registros contables y así la información no va a estar con calidad al 100% ni acercándose.
Más capacitaciones presenciales por ejemplo en el tema de las operaciones recíprocas.
La CGN debería ser más proactiva en la solución de las diferencias de operaciones recíprocas.
Actualización de las cuentas de operaciones recíprocas.
Mayor claridad en el reporte de las operaciones recíprocas.
Sobre las operaciones recíprocas.
Más información y apoyo en el proceso de conciliación de operaciones recíprocas.
Análisis y solución a las inconsistencias presentadas en operaciones recíprocas entre entidades, ya que es lo mismo en cada trimestre.
Sobre la nueva normatividad contable y Capacitación sobre el Control Interno Contable. Más información sobre las entidades recíprocas.
Información sobre el cruce de las recíprocas, ya que este es muy poco funcional, una mejor asesoría.
Mejor información sobre operaciones recíprocas.
Información sobre el cruce de las recíprocas, ya que este es muy poco funcional, una mejor asesoría.

CONCEPTOS Y DOCTRINA CONTABLE PÚBLICA

Conceptos y ayudas.
Conceptos y capacitaciones.
Capacitación a entidades y emisión conceptos.
Doctrina nuevo marco normativo entidades de gobierno.
Cambios normativos y conceptos sobre doctrina.
Cada vez que salga una doctrina enviarla a las entidades.
Conceptos que ha emitido recientemente que pudieran ser de interés para la entidad.
Doctrina emitida como mínimo con frecuencia quincenal.
Conceptos o Circulares frente a procesos específicos de causación de hechos específicos (convenios de alimentación escolar, dotación bibliotecas, o hechos que no afectan presupuesto).
Conceptos y ayudas.
Conceptos actualizados de las consultas que realizan las diferentes entidades públicas.
Análisis de la información reportada por los entes territoriales.
Boletín mensual de los Conceptos emitidos por la CGN.

INFORMACIÓN OPORTUNA Y PERMANENTE SOBRE CATÁLOGO GENERAL DE CUENTAS, BOLETÍN DE DEUDORES MOROSOS DEL ESTADO, SITUACIÓN FINANCIERA DE ENTIDADES TERRITORIALES Y HECHOS NOTICIOSOS

Capacitación BDM.
Últimas noticias.
Informes de la entidad y sector en el que laboro.
Un boletín semanal o quincenal resumen de los aspectos más relevantes e importantes sucedidos o emitidos dentro de ese mismo periodo.
Los recursos del balance de las entidades descentralizadas.
Boletines informativos.

“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



Boletín de deudores morosos del estado.

Información actualizada sobre las deudas de los morosos a la Nación y otro tipo de información que se presente.

Boletín de deudores morosos.

Temas de impacto que sean de interés para los medios de comunicación.

PROCEDIMIENTOS, FORMATOS Y GUÍAS PARA ELABORACIÓN DE INFORMES (ESTADOS FINANCIEROS, FONPET Y CUENTAS)

Procedimientos técnicos que los mismos funcionarios de entidades oficiales podamos adoptar para actualizar la contabilidad.

Cartillas y manuales de uso e implementación de normatividad y procedimientos.

Estados Financieros con el cálculo de la diferencia en pesos y porcentual.

Como elaborar flujo de efectivo.

Manejo presupuestal y contable para alcaldías.

Que la información contable tenga más facilidad para presentación de la información.

Manual de preguntas y respuestas.

Información más detallada del SIRECI.

Procedimientos de auditoría.

Estado financiero por Municipios.

INFORMACIÓN SOBRE CAPACITACIONES

Información sobre cursos y actualización de la Norma.

Información sobre capacitaciones al correo.

Mayor información sobre eventos de capacitación.

Estar más informado de las capacitaciones que ofrecen.

La respuesta a los talleres efectuados en las capacitaciones del presente año.

La normatividad actualizada, la programación de capacitaciones, boletines informativos.

Que se tengan en cuenta los contadores que no están vinculados a una empresa del estado, para recibir invitaciones a los eventos.

LOS ESCRITOS IMPRESOS DE CONSULTA DEBERÍAN ESTAR EN FORMATOS ELECTRÓNICOS COMO PDF

Facilidad Teórica inmersa Página Web.

Información en línea.

Quisiera que se viera en la página WEB un resumen con los índices clave de la situación contable del país, como un macro resumen de sus finanzas, algo así como Contabilidad al día.

MEJORAR LA ATENCIÓN VÍA TELEFÓNICA

Capacitación y mejorar en cuanto a responder el teléfono.

Personal capacitado para atender las consultas que hacemos telefónicamente.

MEJORAR LA ORGANIZACIÓN DE FUTUROS CONGRESOS DE CONTABILIDAD PÚBLICA

Congreso más práctico que teórico.

En el X Congreso de CGN, no hubo material relacionado con el evento (libros, folletos, etc.)

DESCENTRALIZAR LOS SERVICIOS DE LA CGN Y VISITAR LOS MUNICIPIOS

“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



Que los servicios que presta la Contaduría General de la Nación se descentralicen.
Que se acerquen más a los Municipios pequeños, visitas de funcionarios.

MEJORAR LAS APLICACIONES MÓVILES

Quisiera conocer más sobre la aplicación móvil.
Información acerca de la aplicación Móvil, Sistema de información geográfico - GEOPORTAL.

RETROALIMENTACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS Y LISTADO DE LAS MEJORES ENTIDADES A NIVEL NACIONAL EN CUANTO A CUMPLIMIENTO E INFORMACIÓN PRECISA

Presentación de casos particulares de las empresas, casos atípicos que la contaduría no contempla.

DIFUSIÓN DE LOS PROYECTOS DE INNOVACIÓN

Dos siguientes proyectos de innovación desarrollados por la CGN.

REVISIÓN DE LOS INFORMES DE AUDITORÍA QUE EMITE LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA. ARMONIZAR LOS CRITERIOS CON LA CGR

Crear un grupo especializado en auditoría y normas contable públicas, para analizar los informes de auditoría que emite la Contraloría General de la Republica, en los cuales hace interpretaciones erróneas que van en contra de los contadores de las entidades públicas y de la misma CGN. Un grupo que genere informes hacia la CGR donde de manera sólida dé a conocer la verdadera interpretación a principios, doctrina, etc. Generar un proyecto de ley, o la instancia correspondiente para que los Contadores de las entidades del estado que evalúen objetivamente que se está yendo en contra de sus derechos fundamentales, entre ellos el derecho al trabajo, por informes de la CGR que no contienen la realidad de aplicación de las normas contables, puedan impugnar, sobre la base normativa, la totalidad o parte de estos informes. La CGN deja solos a los Contadores de las entidades, al no defender las mismas normas contables que expide.

MÁS ARTICULACIÓN CON LA ACADEMIA EN CUANTO A MOTIVAR LA FORMACIÓN EN EL CAMPO DE LO PÚBLICO

Capacitación a estudiantes de pregrado en todos los canales y de las información importante sobre la entidad.

“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

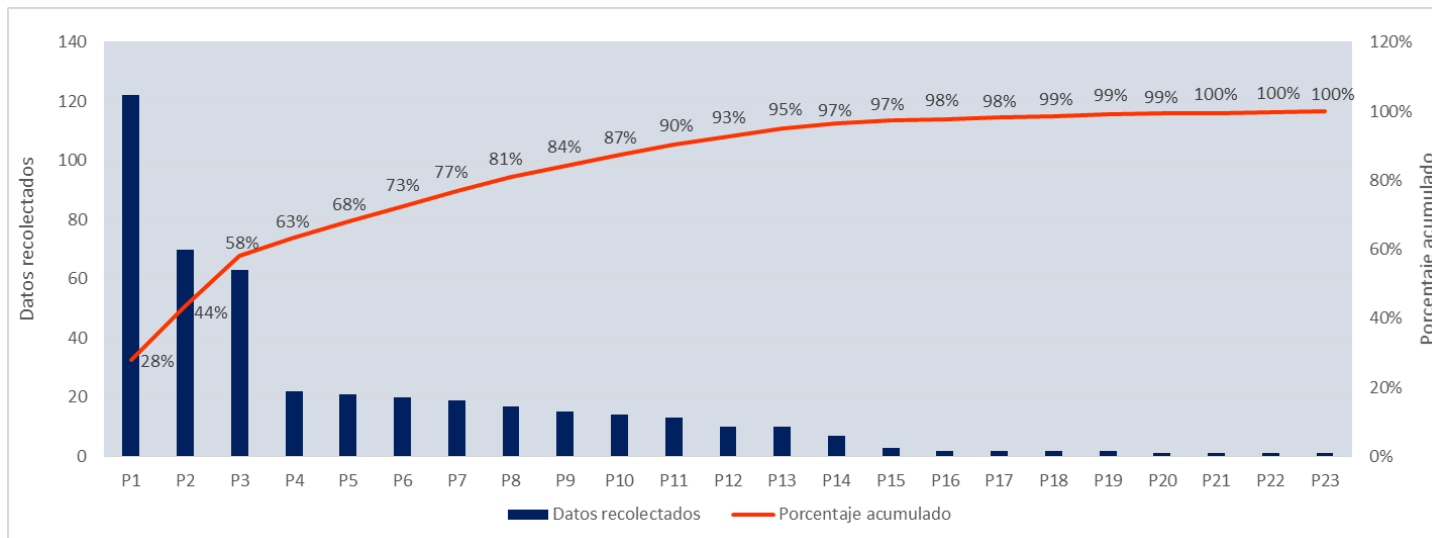


Para identificar cuáles son los **aspectos prioritarios que se deben tratar**, a continuación se presenta una representación gráfica de los datos obtenidos respecto a las principales solicitudes de información o servicio de la Contaduría General de la Nación, realizadas por las personas que respondieron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

Solicitudes de información o servicio de la CGN		Frecuencia	Frecuencia acumulada	Porcentaje	Porcentaje acumulado
P1	Capacitación.	122	122	28%	28%
P2	Normatividad contable pública y sus actualizaciones.	70	192	16%	44%
P3	Normatividad internacional.	63	255	14%	58%
P4	Información sobre el funcionamiento, gestión y resultados de la CGN.	22	277	5%	63%
P5	Calidad, claridad y agilidad en las respuestas a los conceptos solicitados a la CGN. En general que se haga uso del lenguaje claro para una mejor comprensión de la información contable.	21	298	5%	68%
P6	Información actualizada vía correo electrónico, alertas vía correo electrónico de vencimientos y cambios en la normatividad.	20	318	5%	73%
P7	Asistencia y apoyo técnico.	19	337	4%	77%
P8	Relacionadas control interno (establecer canales directos de comunicación con las oficinas de control interno de las entidades).	17	354	4%	81%
P9	Relacionadas con el CHIP (guías para presentar la información).	15	369	3%	84%
P10	Operaciones recíprocas.	14	383	3%	87%
P11	Conceptos y doctrina contable pública.	13	396	3%	90%
P12	Información oportuna y permanente sobre Catálogo general de cuentas, Boletín de deudores morosos del estado, situación financiera de entidades territoriales y hechos noticiosos.	10	406	2%	93%
P13	Procedimientos, formatos y guías para elaboración de informes (estados financieros, FONPET y cuentas).	10	416	2%	95%
P14	Información sobre capacitaciones.	7	423	2%	97%
P15	Los escritos impresos de consulta deberían estar en formatos electrónicos como PDF.	3	426	1%	97%
P16	Mejorar la atención vía telefónica.	2	428	0%	98%
P17	Mejorar la organización de futuros Congresos de Contabilidad Pública.	2	430	0%	98%
P18	Descentralizar los servicios de la CGN y visitar los municipios.	2	432	0%	99%
P19	Mejorar las aplicaciones móviles.	2	434	0%	99%
P20	Retroalimentación de buenas prácticas y listado de las mejores entidades a nivel nacional en cuanto a cumplimiento e información precisa.	1	435	0%	99%
P21	Difusión de los proyectos de innovación.	1	436	0%	100%
P22	Revisión de los informes de auditoría que emite la Contraloría General de la República. Armonizar los criterios con la CGR.	1	437	0%	100%
P23	Más articulación con la academia en cuanto a motivar la formación en el campo de lo público.	1	438	0%	100%

“Cuentas Claras, Estado Transparente”





Aspectos prioritarios que se deben tratar

- P1** Capacitación.
- P2** Normatividad contable pública y sus actualizaciones.
- P3** Normatividad internacional.
- P4** Información sobre el funcionamiento, gestión y resultados de la CGN.
- P5** Calidad, claridad y agilidad en las respuestas a los conceptos solicitados a la CGN. En general que se haga uso del lenguaje claro para una mejor comprensión de la información contable.
- P6** Información actualizada vía correo electrónico, alertas vía correo electrónico de vencimientos y cambios en la normatividad.
- P7** Asistencia y apoyo técnico.
- P8** Relacionadas control interno (establecer canales directos de comunicación con las oficinas de control interno de las entidades).

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

Las respuestas recibidas para esta pregunta se presentan categorizadas con base en 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.

CAPACITACIÓN

- Realizar capacitaciones en el Sur del país.
- Apoyar a las entidades de la periferia.
- Mayor comunicación presencial con los funcionarios de la Contaduría General de la Nación.
- Que la información tenga un componente alto de práctica y no solo teórico.
- Más capacitaciones al sector público E.S.E.
- Más interacción con las entidades públicas en relación a la aplicación del nuevo marco normativo.
- Brindar más capacitaciones en los distintos municipios de los Llanos Orientales.
- Compartir con las ECP los archivos de memoria de los eventos y seminarios contables.
- Capacitación más extensa de control interno contable.
- Cuando se solicita una capacitación, ayuda ya sea telefónico o por correo me parece que sería de mayor utilidad que el acompañamiento de la CGN no se limitará a la doctrina sino que realmente se obtuviera una solución y guía a los problemas específicos de la entidad.
- Crear grupos de apoyo por provincias.
- Vincular más a contadores colombianos para que con sus aportes mejoremos la profesión.
- Mantener ese nivel de actualización de acuerdo a cada región.
- Que en el plan de capacitaciones para todos los años incluyan la Ciudad de Yopal - Casanare, como sede de las capacitaciones que dan en el interior del país.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”



Solo sugeriría que la normatividad actual tuvieran mayor profundidad, considero que en algunos temas quedan vacíos normativos.

Más comunicación con el usuario.

Dar a conocer el apoyo que pueden brindar, y que no solo lo veamos con el ente al que debemos rendir información.

Que al final de las capacitaciones en el material que entregan suministren la respuesta a los talleres que se desarrollan en las capacitaciones. Son excelentes talleres pero por la premura del tiempo algunos no se pueden analizar adecuadamente.

Acompañamiento.

Recurrir a los correos, sobre actualización normativa y demás capacitaciones.

Descentralización en territoriales.

Más cupos para las capacitaciones.

La contabilidad de la Nación como producto de la CGN, es indispensable para el desarrollo, planeación y control de los entes públicos, por tal razón considero que para la posesión en sus cargos tanto de los gobernadores, alcaldes y gerentes de entidades descentralizadas se debe exigir que se capaciten en los temas contables y de control interno, con el fin que se aplique la normativa como debe ser y no a la interpretación de cada uno de ellos de acuerdo a su profesión y criterios.

Mayor relacionamiento con las entidades territoriales.

Capacitaciones prácticas.

Más cursos y talleres.

Realizar capacitaciones virtuales en NIIF enfocadas al sector salud.

Que las capacitaciones las realicen no en las ciudades importantes si no que se desplacen a las capitales de los departamentos.

Que se capaciten en temas contables y de control a Gobernadores, Alcaldes y Gerentes de entidades descentralizadas con el fin de optimizar los procesos en especial la planeación de la entidad.

Capacitaciones.

Alcance a los usuarios.

Programar actividades de sensibilización a los contadores con mayor periodicidad.

Cursos virtuales relacionados con temas contables, ya que tenemos varios contadores sin experiencia publica en las alcaldías.

Que la CGN tenga más acercamientos con las empresas y brinde más capacitaciones de los procesos y procedimientos que se están implementando a diario.

Más capacitación a los contadores de las entidades.

Que sea más personalizada, es decir acorde a cada municipio.

Más frecuencia en seminarios.

Descentralizar un poco más las capacitaciones y ser más flexibles en los lugares que el usuario escoja para las capacitaciones. Por ejemplo los funcionarios del Norte del Valle, nos queda más cómodo asistir a las capacitaciones en Pereira, en Cali es mucho más lejos y costoso.

Capacitaciones.

Generar más interacción en inquietudes en aplicación de la norma y capacitaciones pero que lleguen a todas las entidades.

Proactivos con sus usuarios más capacitaciones de actualización.

Más capacitaciones.

Capacitación a los funcionarios públicos nuevos.

Que no solo sea por correos y medios magnéticos, si no que por llamadas telefónicas se pueda acceder a cursos, capacitaciones y todo aquello que nos puedan brindar.

Capacitaciones teórico prácticas.

Más charlas sobre la nueva implementación.

Que sean más oportunos en capacitaciones en municipios como Pasto, y no esperemos ser los últimos en recibir dicha información.

Talleres y capacitaciones más frecuentes.

Más seminarios.

Socializar más lo de la app me parece un medio excelente y continuar con las capacitaciones que logran reunir un grupo importante de personas generar capacitación- taller que son excelentes.

Divulgación masiva y participación del público en las capacitaciones.

Pueden brindarles capacitación constante.

Más capacitaciones.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Realizar los eventos de capacitación en otras ciudades y no solo para Bogotá.
Asesores mejor capacitados que aporten con su criterio y su conocimiento.
La sugerencia que tengo para que haya calidad en la comunicación y se le de relevancia a la información por parte de la CGN, es que establezcan un mecanismo para sensibilizar a los directivos y administrativos con relación a la importancia que tiene la contabilidad para la entidad, es decir que establezcan obligatoriamente la presencia de ellos en las capacitaciones, orientaciones, ya que actualmente se le está dando más importancia al interior de la entidad al presupuesto que a la contabilidad, dejando solamente al contador para que se responsabilice por el reporte de la información y en ocasiones no es utilizada la información que genera la entidad para la toma de decisiones, por no tener un adecuado compromiso y eso resta mucha calidad a la información, por lo que sugiero se conceda un espacio para evaluarlos no solo rindiendo el reporte sino que se comprometan con el área financiera y esto contribuye a brindar más calidad a la información. Mi percepción es que falta que comprometan más a los directores con la importancia de la información financiera, a ellos siempre les ha interesado más el presupuesto que cualquier otro informe contable. Muchas veces el contador es el que tiene que pasar todas las adversidades para poder cumplir porque ese es su trabajo, pero muchas veces no se le dan las herramientas para lograrlo. Algunas veces se preocupan más por darle cumplimiento más a las normas presupuestales que contables, al punto que quieren que todo gire con base a lo presupuestal. Yo considero que si la CGN exige la presencia de los Directivos si quiera dos veces por año, ellos también contribuyen con la calidad de la información.
Hacer mayor presencia en los territorios con capacitaciones específicas o solicitadas por los usuarios.
Continuidad en los cursos de capacitación sobre normas internacionales.
Publicación completa de las capacitaciones realizadas para los que no podemos viajar.
Abrir espacio en algunas capacitaciones para los contadores independientes y revisores fiscales.
Enviar comunicados de temas de interés general actuales para mantener una capacitación y formación continua.

INFORMACIÓN AL CORREO ELECTRÓNICO

Hacer más uso del correo electrónico.
Que me remitan las intervenciones de los conferencistas en el congreso sobre la corrupción celebrado el 7 y 8 de noviembre en Medellín.
Enviar a los contactos bases de datos todas las invitaciones.
Oportunidad.
Mayor difusión a los entes vigilados de la normatividad, cambios, reglamentación, etc.
Ser más constantes en el envío de información. Casi nunca llega nada.
Con los canales actuales es suficiente, pero ser más constantes y oportunos con los envíos o publicación.
Las respuestas de asignación de radicado de las consultas, indicar el asunto de la consulta realizada, para una mejor trazabilidad.
Ayuda por correo me parece que sería de mayor utilidad que el acompañamiento de la CGN no se limitará a la doctrina sino que realmente se obtuviera una solución y guía a los problemas específicos de la entidad.
Información masiva correos electrónicos.
El manejo más frecuente del correo electrónico.
Cuando uno hace una consulta por escrito que sea más rápida en dar la respuesta.
Más ágil respuesta correos institucionales.
Que tengamos correos fijos con nuestros asesores técnicos.
Recurrir a los correos, sobre actualización normativa y demás capacitaciones.
Me gustaría recibir mucha información.
Las normas aplicables o con cambios podría enviarse al correo de la entidad;
Correo electrónico, para las consultas.
Utilizar más el correo electrónico para informar sobre cambios o promulgación de normatividad.
Recibir alertas en novedades directamente al correo electrónico de la entidad.
Envíe más información a los correos Institucionales de las entidades públicas.
Acceso a la normatividad en forma clara y sencilla.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Más información minuciosa sobre las normas y los aspectos más relevantes.
Recopilar información directa en los entes territoriales distantes a Bogotá.
La CGN debe tener una base muy completa de los que envían información.
Información a través de los correos electrónicos.
Usar medios electrónicos (correos).
Más utilización de los correos electrónicos de forma directa.
Mejor interacción con el asesor y que llegue información de noticias, resoluciones y normatividad al correo.
Continua información vía correo electrónico.
Recibir información en temas de capacitación a través del correo electrónico.
Comunicación personal a los correos institucionales.
Que se tengan en cuenta los correos personales.
Siempre que haya normatividad nueva inmediatamente sea enviada al correo electrónico que la entidad tiene reportado en los datos generales en mi caso particular en el de contabilidad@assbasalud.gov.co.
Que los asesores asignados a la entidad contestaran los correos que se colocan.
Más comunicaciones vía e-mail.
Mayor información en mi correo electrónico.
Enviar correos de recordatorio de informes que se rinde a la CGN.
Envío de información a los correos electrónicos de las entidades.
Las convocatorias deben llegar directamente al usuario interesado.
Mayor utilización de correos, disponer de un registro de personas, como base de datos que estemos interesados en recibir información, para que se utilice más el correo electrónico y otro tipo de redes sociales.
Responder los correos que la entidad envía a la persona que le asignan a la entidad.
Por favor enviarme al correo ofrecimiento de sus productos.
Con anticipación a los eventos informar por correo electrónico.
Correos efectivos de alarmas.
Que todos los cambios, actualizaciones lleguen a los usuarios a su correo electrónico.
Utilizar más el correo electrónico alertando sobre nuevas normas.
Apoyo a través de correo electrónico.
Información al correo electrónico.
Implementar la recomendación anterior sobre el correo electrónico y ubicar los servicios importantes como los 3 estados de los 2 niveles Nacional y Territorial y el sector público como se publica ahora y luego de un tiempo quitarlo de la página y abrir un link identificable y no perdido entre otros links para posterior consulta.
Remitir al correo de los contadores información sobre la actividad de la CGN.
A los líderes de Finanzas y contabilidad le puedes enviar al mail las actualizaciones normativas, circulares, etc., inmediatamente las emite la CGN.
Que se informe con más frecuencia vía correo electrónico todas las novedades realizadas por la CGN.
Emisión de conceptos o remisión de conceptos a correos electrónicos o la doctrina.

MEJORAR LA ATENCIÓN VÍA TELEFÓNICA

Sobre todo las asesorías que se solicitan ya sea por teléfono sean más rápidas.
Dar una respuesta mucho más oportuna a los requerimientos realizados, sobre temas contables.
Desde hace 3 años he realizado el informe contable pero desde hace dos meses ahora realizo el reporte presupuestal pero al momento de consultar de algún instructivo para los tipos de fondos que manejamos en los encontré y al comunicarme a través de la línea telefónica no me dieron solución pues una solo había un funcionario que conocía el manejo de reporte y no se encontraba durante toda la semana, y que volvía después de que se ya nos cumplía el vencimiento del reporte por lo tanto es muy difícil obtener aclaraciones sobre este informe en especial.
Permitir consultas más ágiles y asequibles a los usuarios.
Mejorar información interactiva con el asesor.
Ayuda vía telefónica.
Apoyo a solución de problemas específicos.

"Cuentas Claras, Estado Transparente"

Un medio para consultas rápidas.

En la comunicación telefónica ojala pudieran haber más números telefónicos a los que nos pudiéramos comunicar, porque a veces la comunicación desde nuestra ciudad (Palmira -Valle) se dificulta un poco.

Imposible la comunicación con los asesores, no contestan extensiones, no devuelven llamadas.

Que las consultas y apoyo sean en el menor tiempo posible y preciso.

Que sean de más fácil acceso y más claros.

Atención telefónica.

Que enseñen como debe ser una buena atención, la responsabilidad de dar información y que los asesores sean personas idóneas.

Mejorar la comunicación telefónica

En la página colocar teléfono del asesor de la entidad.

Mejorar los servicios telefónicos.

Mayor asistencia telefónica

Rapidez en las respuestas.

Deshabilitar el buzón de la extensión a la que se marca, ya que de esta forma se fomenta el hábito de no contestar el teléfono.

Que la mesa de ayuda sea más eficiente porque siempre lo remiten al consultor para solucionar inconvenientes.

En el momento de realizar una consulta telefónica, mayor agilidad y disponibilidad de extensiones.

La única sugerencia, que no lo dejen en espera o no contesten puesto que se llama de larga distancia y las extensiones no hay quien conteste y le toca uno volver a insistir y eso desgasta.

Consulta telefónica o virtual inmediata.

Respuestas consultas más rápidas y solución de inconvenientes expedidos.

Tener más asesoría de parte del supervisor.

Interactuar con los distintos organismos que envían información.

Oportunidad en las respuestas.

Sé que es complicado pero las empresas grandes deberían tener un funcionario que resuelva las dudas y oriente en la solución de los problemas.

Para mejorar el servicio en fechas de envío de la información contable y financiera deben quedar personas pendientes hasta un horario nocturno que estén a la expectativa de cualquier inquietud o anomalía que a uno se le presenta en horario fuera de oficina o sea entre las 6 de la tarde y las 11 de la noche, solo para el último día de envío de la información.

Contestar el teléfono cuando se sube la información en el aplicativo CHIP.

Que exista personas que dirección a la respuesta requerida.

Que los asesores estén más pendientes de sus municipios. Casi nunca contestan las llamadas telefónicas.

La comunicación telefónica sea más amable y eficiente.

Implementaciones de nueva formas de comunicación o acceso a soporte, de acuerdo al crecimiento tecnológico.

Tener fácil aseso a comunicarnos con usted vía telefónica.

Respuesta telefónica más oportuna.

Mejorar la atención telefónica.

Estar en constante comunicación con las diferentes entidades y más apoyo de parte de los asesores.

Mejorar tiempos y calidad de respuestas.

Agilidad y oportunidad en la respuesta telefónica.

Nuestra sugerencia más que todo va enfocada al servicio al cliente, ya que este es el elemento imprescindible para la existencia de una empresa y constituye el pilar fundamental para su éxito. Por lo tanto, sugiero facilitar a los participantes, las herramientas básicas para lograr que el servicio brindado a los clientes sean de excelente calidad.

Mejor los tiempos de respuesta al usuario y/o dar a conocer en qué tiempo serán atendidas.

Mejorar la asistencia telefónica o por el chat porque a veces se requieren conceptos o apreciaciones que no dan espera.

Que cuando uno llame o les escriba sean oportunos y expliquen bien lo requerido.

Soporte en la mesa de ayuda integral.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

CALIDAD, CLARIDAD Y AGILIDAD EN LAS RESPUESTAS A LOS CONCEPTOS SOLICITADOS A LA CGN (ATENCIÓN PERSONALIZADA CON EL ASESOR). EN GENERAL QUE SE HAGA USO DEL LENGUAJE CLARO PARA UNA MEJOR COMPRENSIÓN DE LA INFORMACIÓN CONTABLE. "

Análisis de la información reportada.

Resoluciones al día.

Oportunidad en la respuesta de conceptos.

Mayor oportunidad en la emisión de conceptos.

Creo importante ir adecuando el Régimen de Contabilidad Pública con el nuevo Catálogo y el Marco Normativo, pues creo que hay mucha norma suelta que en ocasiones genera confusión.

Que den respuesta oportuna a los conceptos solicitados.

Un poco de velocidad en el portal al consultar normas.

Que cuando se haga una consulta no haya demora en su respuesta.

Tiempo de respuesta en los conceptos, manejar el tema de devengo con todas las entidades en especial ministerios.

Las respuestas a las consultas realizadas por la Entidad no siempre son muy claras, se evidencia transcripción de la norma y no aclaración de la misma que es lo que se solicita.

Más información.

Que se tengan en cuenta los conceptos de las entidades, en cuanto a la aplicación de las NIIF que no han sido incluidas en las normas expedidas por la CGN, pero que son válidas en la aplicación mundial.

Actualización permanente.

Por favor contesten los conceptos con celeridad.

Información que solicitan sea más puntual y específica para cada ente de control y no sean diferentes formatos por cada entidad.

Continuar con el servicio de información ya sea de vencimientos o/y nuevos reglamentos de ley.

Más apoyo a la entidad.

Mayor consistencia en los conceptos que emite.

Publicar todos los conceptos emitidos por la Contaduría con respeto a NICSP.

Mayor actualidad en los temas.

Mejor tiempo de respuesta para atender los conceptos que se solicitan a investigación.

Información más precisa.

Más oportunidad en la respuesta a los conceptos y socializar antes de emitirlos debido a la interpretación que se le puede dar a la consulta.

Mejorar el tiempo de respuesta de conceptos y que no sean tan generales, a veces son muy generales.

Las respuestas a los conceptos solicitados no se demoren mucho.

Más claridad en los conceptos.

Atención a requerimientos de información de forma oportuna.

Rapidez y efectividad.

Clara, precisa, acertada y oportuna.

Mejorar los tiempos de respuesta a las consultas que se realizan.

Pero para responder conceptos o consultas escritas hay demoras.

Respuesta más oportuna en la soluciones de conceptos.

Recordemos que la contabilidad es importante y por lo tanto debe ser sencilla de entender, toda la información está escrita únicamente para ser entendida por contadores o personas con ese tipo de formación, los que no la tenemos nos sentimos excluidos de la comprensión de la información financiera como herramienta de control.

IMPLEMENTAR EL CHAT VIRTUAL

Mayor interacción vía chat.

Celeridad.

Implementación.

Chat en línea.

Consulta vía Skype.

Servicios basados en las TICs.

"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



Chat virtual.
Chat virtual y funcional.
Continuar mejorando la utilización de las tecnologías.
Buscar medios efectivos.
Interacción permanente con la página web y chat virtual.
Interactuar más con las entidades.
Sesiones chat programadas para consultas temas relacionados con el nuevo marco normativo NICSP.
Genial un chat online para cualquier tipo de consulta y/o dudas sobre reglamentación y cuentas contables.
Mejorar la atención en el chat.
Exista más espacios de interacción entre la CGN, y los usuarios de la información.
Creación de mecanismos de distribución que permitan llegar más usuarios de manera sencilla didáctica.
Alternativa de chat en línea para consultas y respuestas inmediatas.
Poder contar con soluciones de parte de los asesores asignados a las empresas.
Interactuar mucho más con los usuarios.
Motivar la mayor utilización de estos canales de comunicación.
Chat para consultas.
Más comunicación.
Aumentar cobertura.
Que haya más tecnología, que le asignen un código a cada municipio para que pueda acceder directamente a la consulta en línea.

MEJORAR LAS APLICACIONES MÓVILES

Que la app de la CGN este también para iPhone.
Mejorar la información en app.
Deberían informar más a profundidad sobre el uso de la aplicación móvil; y sobre el documento de doctrina contable, podrían diseñar un aplicativo o sistema de filtros para facilitar la búsqueda, ya que es un documento muy extenso y se dificulta el manejo.
La app es buena. Pero a veces se olvida que se tiene. Y se informa más por Facebook.
Mantener permanente comunicación con los órganos de control.
Mejor actualización tecnológica.
Aplicar estrategias didácticas que permitan que el usuario navegue por el sitio de una manera fácil, rápida y segura.
Mejorar la app.

DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN A TRAVÉS DE REDES SOCIALES

Mejorar la información en redes sociales.
Que hagan videos haciendo explicaciones de consultas realizadas por las entidades, así como lo hacen en actualícese.
Utilizar sistemas distintos la institucionalidad, crear grupos específicos y controlados en redes.
Un link de preguntas frecuentes, dependiendo de la entidad.
Mayor interés en las redes de los municipios alejados de las grandes ciudades.
Que se genere un medio de motivación al usuario para que haga uso más frecuente de las herramientas que ofrece la CGN.
Hacer un informativo mensual tipo periódico con lo relevante para entes nacionales y territoriales.
Por redes sociales.
Usar al máximo las redes sociales.
Que se divulguen y realicen foros a nivel local, perfecciona el conocimiento que se aplica a las diferentes entidades y mejora la calidad de la información.
Redes Sociales.
Mayor interacción con los contadores.
Formar grupo de comunidad contable.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Actualidad en correo y redes.

Informar a los usuarios de todas las novedades y avances generados por la CGN.

Mejorar el uso de las redes sociales.

MAYOR DIFUSIÓN EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Mayor difusión.

Información económica.

Más divulgación.

Más difusión en todos los canales de comunicación.

Mayor difusión y medios televisivos.

Mejoramiento en la difusión.

Información más actualizada.

Continuidad en fortalecer la calidad de la información financiera.

Más comunicados de prensa sobre hechos noticiosos y métodos interactivos en los canales que manejan, para que no se torne aburrido y la información nos llame la atención.

Mejorar los canales de comunicación.

Considero que es importante que lleguen a las Entidades, de esta forma se amplía un poco más la difusión.

Mayor presencia en medios masivos de comunicación

MEJORAR LA PRESENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LA PÁGINA WEB

Página web más rápida.

La página web más rápida.

Que sigan con la constante actualización WEB.

Una comunicación más directa a cada entidad vía web.

Debajo del panel de noticias se presenta demasiada información, que sobrecarga la visualización de la página.

Mejorar el buscador en la página web.

La página web es un poco desprolija en la presentación de la información y es a veces complicado llegar al lugar que se quiere.

Una Página Web amigable, dinámica en la cual la consulta se realice en forma comparativa.

Página más amigable.

Presentar a tiempo las resoluciones actualizadas.

Más agilidad en la Página Web.

Mejorar el buscador de normatividad.

Permitir el acceso desde los distintos motores de búsqueda ej.: Google Chrome y no solo por Internet Explorer.

Darle énfasis a estos servicios en la página web que es la más consultada por nosotros los usuarios.

Las consultas de la página sean menos complicadas.

Actualización permanente de la página web, con las disposiciones legales vigentes en forma oportuna.

RELACIONADAS CON EL CHIP (MEJORAR LA PLATAFORMA, GUÍAS PARA PRESENTAR LA INFORMACIÓN)

Robustecer el sistema para que la operación en los días de vencimiento la página no se caiga constantemente.

Cuando se consulta como diligenciar algunos formatos CHIP, ni la mesa de ayuda ni el asesor los conocen, estos formatos son de carácter específicos de un sector. Las instrucciones para el diligenciamiento no son claras y conllevan a la no presentación oportuna de la información.

Disponer de horario extendido en la atención del CHIP en fechas de reporte.

Que la manera de entregar sea más fácil.

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

Tener una plataforma más dinámica que no toque reiniciar cualquier consulta de una entidad.
Dar solución a los inconvenientes presentados en la plataforma CHIP.

Cuando se hace la evaluación del Sistema del Control Interno Contable a través del chip, hacerle a Control Interno las recomendaciones de los resultados de dicha evaluación para hacer los correctivos y planes de mejoramiento.

Calidad de la información contable. Es deficiente si se cruza con información presupuestal.

Que continúen con la dinámica de mantener un asesor asignado por entidad para atender los inconvenientes que se presentan con el CHIP.

La validación de los reportes a través del sistema CHIP es muy complicado y demorado. Además considero que el reporte de operaciones recíprocas no es funcional, porque en la mayoría de las cuentas se consolida información de varias entidades públicas y privadas y no es posible desagregar el saldo, por lo que la información que se registra queda distorsionada.

Que sean más flexibles en los cierres de la plataforma CHIP.

Que le resuelvan las inquietudes lo más pronto posible y no sean tan estrictos en el cierre de la plataforma, que primero evalúen porque la entidad no pudo enviar el informe a tiempo.

Actualizar y realizar un recorrido específico de los vigentes para el CHIP.

OPERACIONES RECÍPROCAS

Interceder en casos de que no exista uniformidad de criterios en cuanto a contabilización para operaciones recíprocas.

Reporte de operaciones recíprocas SIIF se hagan las correcciones de cuentas que no son recíprocas.

Operaciones recíprocas.

El proceso de preparación y cargue de la información contable pública es tedioso debido a la forma de presentación, deberían mejorarlo.

Simplificaciones de la información y quitar las operaciones recíprocas que nunca pueden ser iguales entre entidades.

Proceso de información más eficiente, principalmente en la rendición de operaciones recíprocas para obtener información más clara.

Operaciones recíprocas, me ha parecido difícil conciliar con las diversas instituciones.

En operaciones recíprocas filtrar las diferencias y reportar lo relevante, hay diferencias de menos de \$50.000 hasta de un solo peso, pero se debe contestar y es un desgaste y algo totalmente inmaterial.

Apoyo en recíprocas.

El informe de consulta para cruce de información en operaciones recíprocas me parece demasiado confuso y difícil de entender.

MAYOR INTERACCIÓN CON LAS ENTIDADES TERRITORIALES

Que propicie que los Entes Territoriales unifiquen los sistemas contables y no sean dispersos.

Los entes de control no saben mucho del nuevo marco normativo e interpretan de manera errada la norma. O a veces simplemente no la conocen toda.

Tratar temas separadamente a los diferentes niveles territoriales, por cuanto el conocimiento y experiencia difiere mucho con Nación.

Que tengan en cuenta que en muchos entes territoriales las comunicaciones son muy lentas y se cae demasiado la red.

Que la CGN, salga al territorio Nacional y conozca de primera mano los distintos problemas que se presentan directamente en las entidades territoriales a fin de darle una visión distinta a la tarea de la CGN y los Entes de Control.

Participar en mesas de gestión del conocimiento mararosa789@gmail.com.

PUBLICAR REPORTES PERIÓDICOS DEL ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN CONTABLE PÚBLICA ENVIADA POR LAS ENTIDADES A LA CGN.

Información continua en cada corte o periodo.

“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



Mejorar la calidad y el conocimiento de los analistas que atienden a las entidades.
Que el alcance del análisis de los estados financieros consolidados posibilite condiciones de mejora individuales, incidirá notoriamente en la calidad.

ASIGNAR UN CÓDIGO A CADA MUNICIPIO PARA QUE PUEDA ACCEDER DIRECTAMENTE A LA CONSULTA EN LÍNEA

Los códigos de las entidades, se encuentren con facilidad.
Unificar la codificación entre entidades para hacer más ágil el cargue.

DIVULGACIÓN OPORTUNA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE LA CGN

Hacer encuestas.
Realizar encuestas sobre las necesidades frente a productos y servicios de la CGN.
Pongan puntos de venta de códigos - catálogos -normatividad-etc.
El tener un documento de orientación para mirar todos los servicios de la CGN.

MEJORAR LA ORGANIZACIÓN DE FUTUROS CONGRESOS DE CONTABILIDAD PÚBLICA

Realmente el X Congreso de CGN, no fue satisfactorio en cuanto que no entregaron material (libros, plegable, información de ilustración), muchas filas para obtener el certificado de permanencia, mucha desorganización en esta labor, los contratistas encargados del evento, no supieron controlar lo de la asistencia. Grave error de solamente un avance del 80% siendo que el viernes se estuvo hasta las 3 de la tarde, No me parece objetivo esto, en razón a funcionarios que teníamos vuelo a las 6 de la tarde, solamente dieron certificado de permanencia tan solo el 80%, mala atención con respecto al control de entrega de credenciales, puesto que se hizo la inscripción a la información de ellos, y se había confirmado satisfactoriamente para poder asistir al evento, en el momento de ingresar el primer día para que dieran la credencial, pedían un Código, que nunca llego al correo institucional. Lo que ocasiona demoras, y mucho protocolo para entregar una credencial para poder ingresar al Congreso. Me pareció de muy mal gusto esto, viendo que iba desde Antioquia, para ingresar al evento. Es mejor que directamente organice este evento la Contaduría General de la Nación, esos contratistas no saben dónde están parados, mala atención verbal, personalmente a mí me atropellaron sin darme la credencial de ingreso al evento.

REVISIÓN DE LOS INFORMES DE AUDITORÍA QUE EMITE LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA. ARMONIZAR LOS CRITERIOS CON LA CGR

Revisión de los informes de auditoría que emite la Contraloría General de la República, especialmente en los hallazgos que deja por interpretaciones erróneas de las normas contables emitidas por la CGN (principio, doctrinas, normas técnicas, etc.) Y que afectan de manera significativa no solamente el futuro laboral de un funcionario sino su ética profesional. La CGN debe tomar liderazgo en este tema, ya que una serie de contadores de entidades ha propuesto iniciar consultas y solicitud de acompañamiento a la Junta Central de Contadores. La CGN, quien es la entidad reguladora de la contabilidad pública en Colombia, no puede ser invitado de piedra ante los informes de la Contraloría General de la República.
Que se armonicen los criterios con la administración del SIIF y la CGR.

LA EXPEDICIÓN DE LA CATEGORIZACIÓN DE LOS MUNICIPIOS QUE SEA ANTES DEL 20 DE NOVIEMBRE

La expedición de la categorización de los municipios que sea antes del 20 de noviembre.

“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



ABRIR OFICINAS EN LAS CIUDADES MÁS IMPORTANTES DEL PAÍS Y VISITAR LOS MUNICIPIOS

Que haya presencia física de la contaduría al menos en las Ciudades Capitales principales.

RELACIONADAS CONTROL INTERNO (ESTABLECER CANALES DIRECTOS DE COMUNICACIÓN CON LAS OFICINAS DE CONTROL INTERNO DE LAS ENTIDADES)

Sobre más claridad para el diligenciamiento de la evaluación del control interno contable ya que se formulan varias preguntas de lo mismo ya que al responder una pregunta las subsiguientes sobran sus respuestas.

Involucrar a las Oficinas de Control Interno en todos los procesos contables de la entidad.

USO DEL LENGUAJE CLARO PARA SUMINISTRAR INFORMACIÓN CONTABLE

“Cuentas Claras, Estado Transparente”

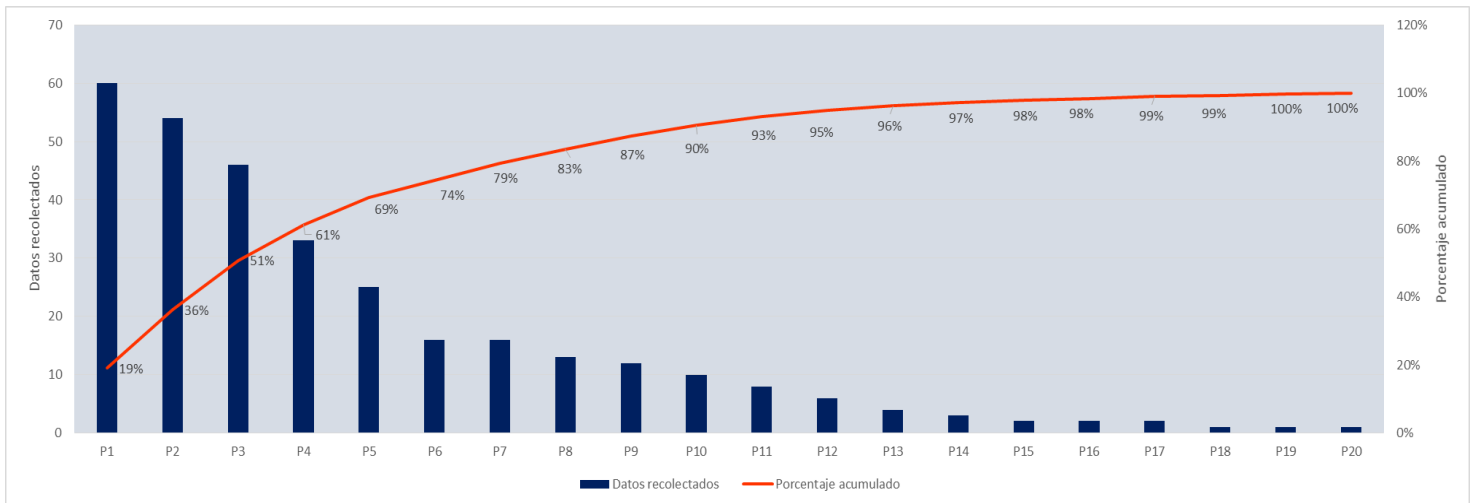
Calle 95 No. 15 – 56 Código Postal: 110221 PBX (57 1) 492 6400
www.contaduria.gov.co E-mail: contactenos@contaduria.gov.co
Bogotá D.C. – Colombia



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.

Sugerencias para mejorar la calidad de la comunicación, los productos y el servicio de la CGN		Frecuencia	Frecuencia acumulada	Porcentaje	Porcentaje acumulado
P1	Capacitación.	60	60	19%	19%
P2	Información al correo electrónico.	54	114	17%	36%
P3	Mejorar la atención vía telefónica.	46	160	15%	51%
P4	Calidad, claridad y agilidad en las respuestas a los conceptos solicitados a la CGN (atención personalizada con el asesor). En general que se haga uso del lenguaje claro para una mejor comprensión de la información contable.	33	193	10%	61%
P5	Implementar el chat virtual.	25	218	8%	69%
P6	Difusión de la información a través de redes sociales.	16	234	5%	74%
P7	Mejorar la presentación de la información en la página web.	16	250	5%	79%
P8	Relacionadas con el CHIP (mejorar la plataforma, guías para presentar la información).	13	263	4%	83%
P9	Mayor difusión en medios de comunicación.	12	275	4%	87%
P10	Operaciones recíprocas.	10	285	3%	90%
P11	Mejorar las aplicaciones móviles.	8	293	3%	93%
P12	Mayor interacción con las entidades territoriales.	6	299	2%	95%
P13	Divulgación oportuna de productos y servicios de la CGN.	4	303	1%	96%
P14	Publicar reportes periódicos del análisis de la información contable pública enviada por las entidades a la CGN.	3	306	1%	97%
P15	Asignar un código a cada municipio para que pueda acceder directamente a la consulta en línea.	2	308	1%	98%
P16	Relacionadas con control interno (establecer canales directos de comunicación con las oficinas de control interno de las entidades).	2	310	1%	98%
P17	Revisión de los informes de auditoría que emite la Contraloría General de la República. Armonizar los criterios con la CGR.	2	312	1%	99%
P18	Mejorar la organización de futuros Congresos de Contabilidad Pública.	1	313	0%	99%
P19	La expedición de la categorización de los municipios que sea antes del 20 de noviembre.	1	314	0%	100%
P20	Abrir oficinas en las ciudades más importantes del país y visitar los municipios.	1	315	0%	100%

“Cuentas Claras, Estado Transparente”



Aspectos prioritarios que se deben tratar

- P1** Capacitación.
- P2** Información al correo electrónico.
- P3** Mejorar la atención vía telefónica.
- P4** Calidad, claridad y agilidad en las respuestas a los conceptos solicitados a la CGN (atención personalizada con el asesor). En general que se haga uso del lenguaje claro para una mejor comprensión de la información contable.
- P5** Implementar el chat virtual.
- P6** Difusión de la información a través de redes sociales.
- P7** Mejorar la presentación de la información en la página web.
- P8** Relacionadas con el CHIP (mejorar la plataforma, guías para presentar la información).

“Cuentas Claras, Estado Transparente”