



**PROCESO DE COMUNICACIÓN PÚBLICA
ENCUESTA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EXTERNA
AÑO 2022**

Nombre del Indicador

Percepción Información y Comunicación Externa

Objetivo del indicador

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

Fórmula del Indicador

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

Meta

100%

Fuente de datos: Encuesta de percepción

Fecha de inicio: 1 de septiembre de 2022

Fecha de terminación: 15 de septiembre de 2022

Resultado de la medición 2022: 83%





Metodología

La encuesta se aplicó mediante un correo electrónico masivo remitido a todas las direcciones suministradas por las 3.911 entidades contables públicas registradas en el CHIP, en el periodo de aplicación de esta. De igual modo, se hizo uso de los correos electrónicos relacionados en las bases de datos elaboradas por la CGN para mantener comunicación con otras partes interesadas.

Adicionalmente, la encuesta se publicó en www.contaduria.gov.co y se promovió a través de las redes sociales de la entidad. En total se recibieron 477 encuestas diligenciadas.

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

Categoría	N° de respuestas
(Seleccionada por las personas que respondieron la encuesta)	
Entidad contable pública	403
Comunidad académica	5
Organismos de control	25
Organismos multilaterales	0
Proveedores	1
Ciudadanía	9
*Otro	34

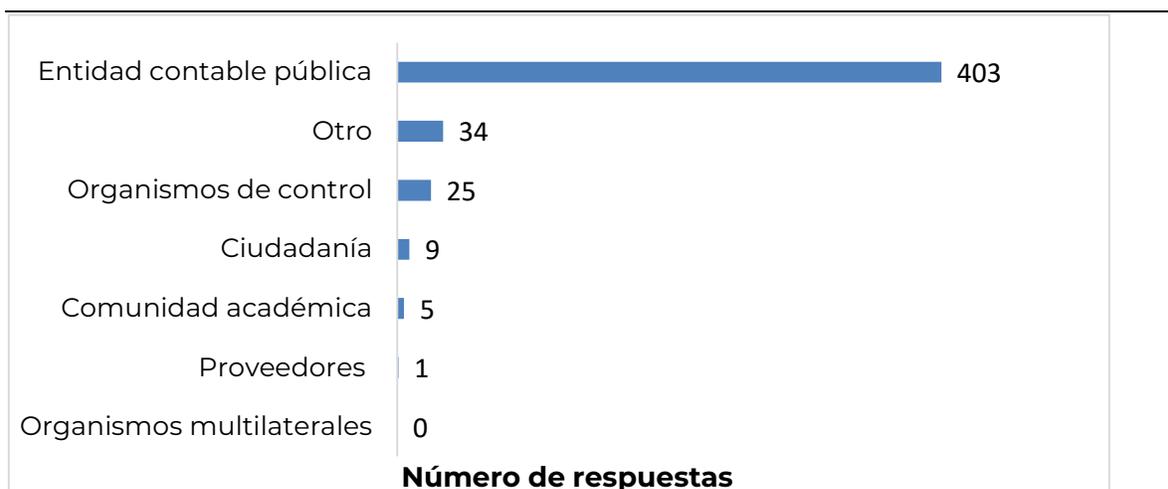
*¿Cuál?

1. Medio de comunicación- periodista
2. Contador
3. Municipio El Carmen de Viboral
4. Alcaldía
5. Teleantioquia
6. Empresas que no cotizan en el mercado de valores, y que no captan ni administran ahorro del público sujetas al ámbito de aplicación de la Resolución 414 de 2014
7. Entidad Territorial descentralizada
8. Revisor Fiscal
9. Dirección de liquidaciones - Entidad descentralizada (Distrito de Barranquilla) - jefe oficina – CIG



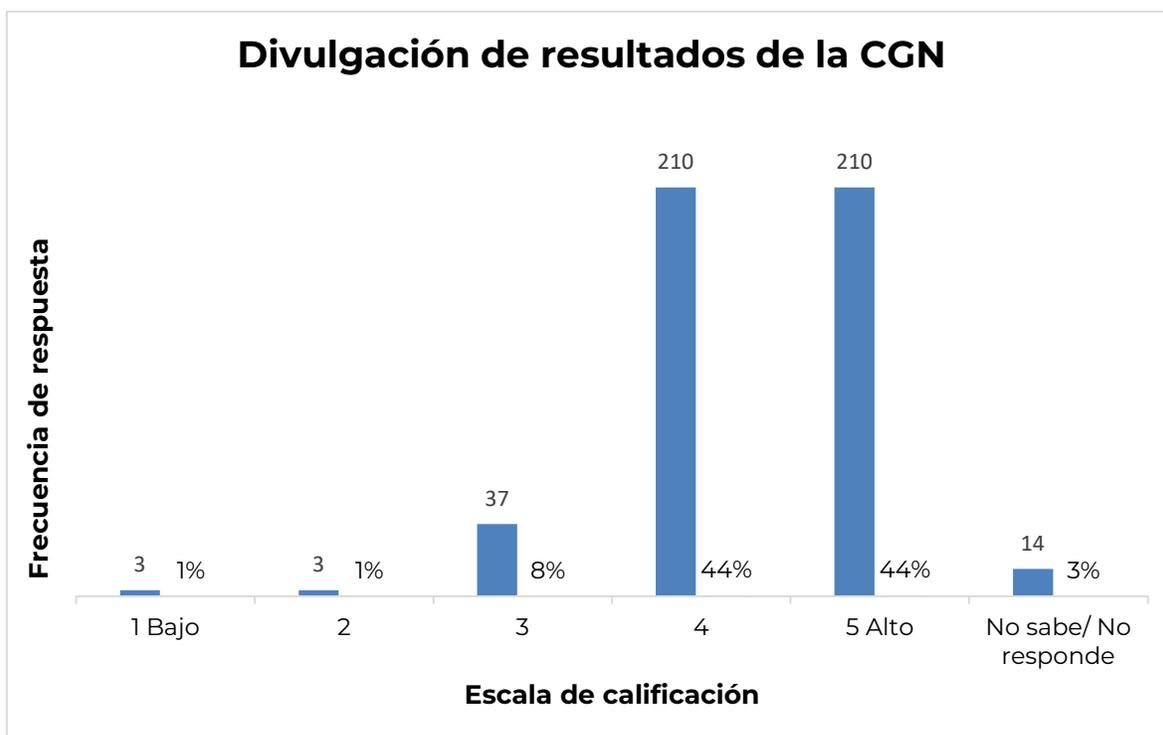


10. Funcionario público Alcaldía Municipal
11. Empresa de Servicios Públicos de Acacias - ESP
12. Alcaldía Municipal
13. Industrial y Comercial del Estado
14. Salud Pública
15. Ente descentralizado del orden municipal
16. Sociedad de Economía Mixta
17. Asesor independiente
18. Instituto de Investigaciones Ambientales del Pacífico
19. Servicios de Outsourcing
20. Entidad Territorial
21. Empresa Mixta
22. Empresa de servicios públicos (prestador de servicios)
23. Contador Público
24. Occidente limpio
25. Círculo de Periodistas del Huila - CPH
26. Asesor Externo
27. Empresa
28. Empresa Social del Estado
29. Hospital Nuestra Señora del Pilar
30. Hospital Nuestra Señora del Pilar
31. Alcaldía de Silvania
32. Hospital del Rosario
33. Reportante
34. Empresa de Servicios Públicos





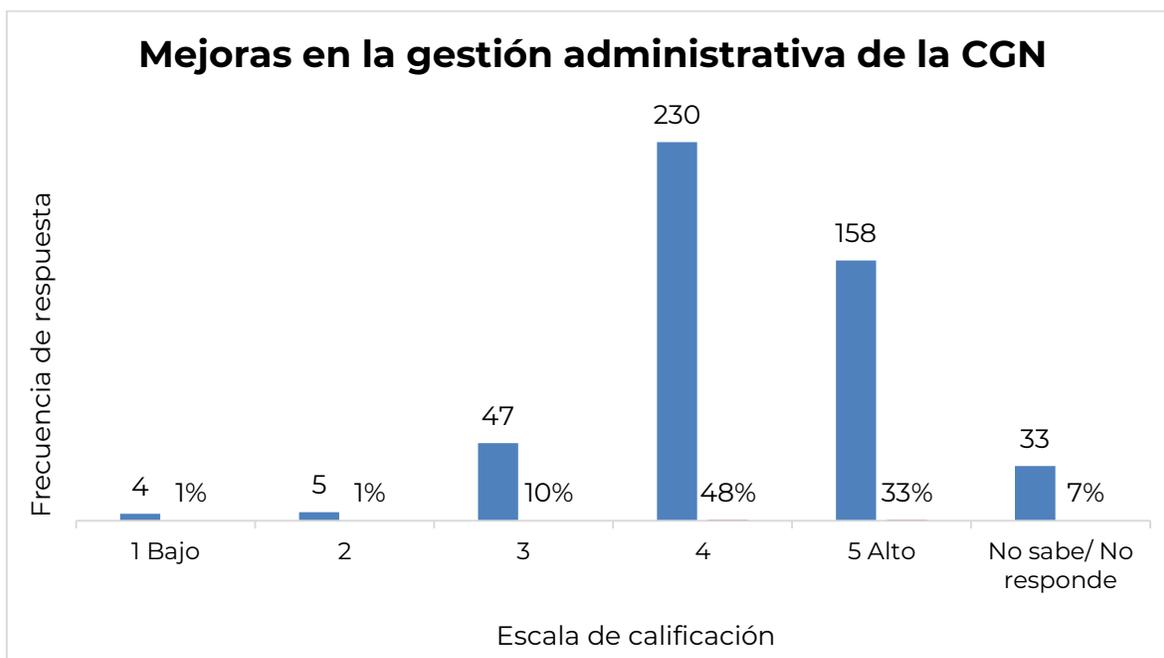
1) **Califique la suficiencia de la información difundida por la CGN sobre los siguientes aspectos:**



En 210 de las 477 respuestas recibidas, equivalente al **44%**, se obtuvo la calificación esperada **(5/5)** para el aspecto **suficiencia de la información** difundida por la Unidad Administrativa Especial Contaduría General de la Nación -CGN- sobre **divulgación de resultados** de la CGN. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2021 (49%), se evidencia una **desmejora** de 5 puntos.

Por otra parte, para este ítem el **mayor número de respuestas** (210 de 477) se obtuvo en las calificaciones **4/5** y **5/5**. Se observa una **variación negativa** en el resultado considerando que en el año 2021 el mayor número de respuestas se obtuvo solo en la categoría de calificación 5/5.



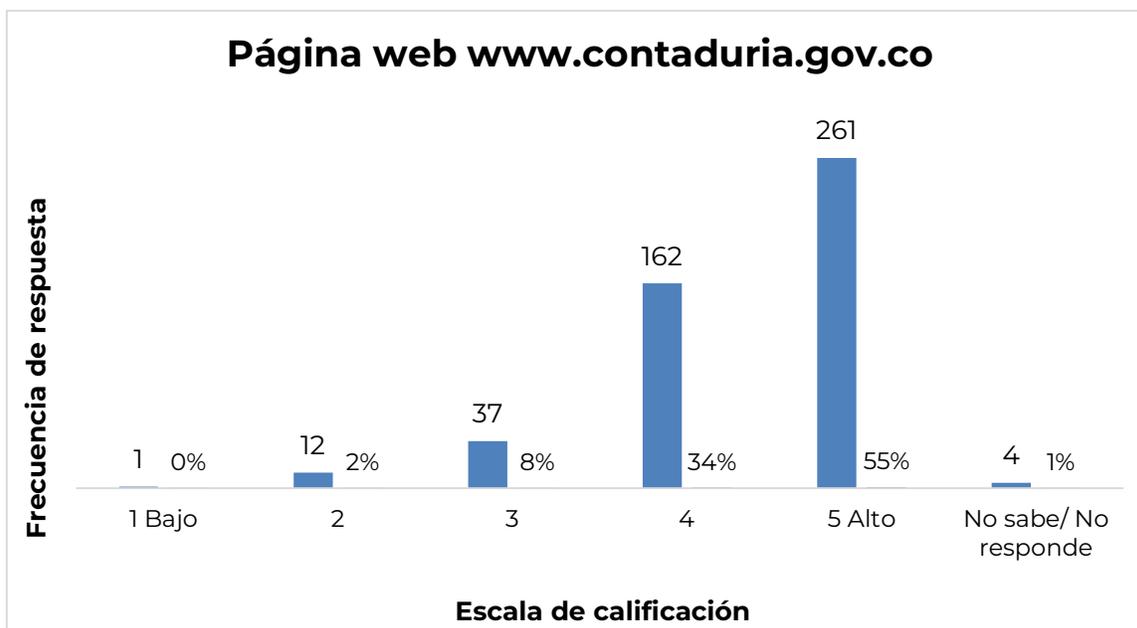


En 158 de las 477 respuestas recibidas, equivalente al **33%**, se obtuvo la calificación esperada **(5/5)** para el aspecto **suficiencia de la información** difundida por la Unidad Administrativa Especial Contaduría General de la Nación -CGN sobre **mejoras en la gestión administrativa de la CGN**. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2021 (35%), se evidencia una **desmejora** de 2 puntos.

Por otra parte, para este ítem el **mayor número de respuestas** (230 de 477) se obtuvo en la calificación **4/5**, igual que en la medición anterior. No obstante, hubo un aumento de 7 puntos porque para esta categoría de calificación el porcentaje en el año 2021 fue del 41% mientras que en el 2022 se ubicó en el 48%.

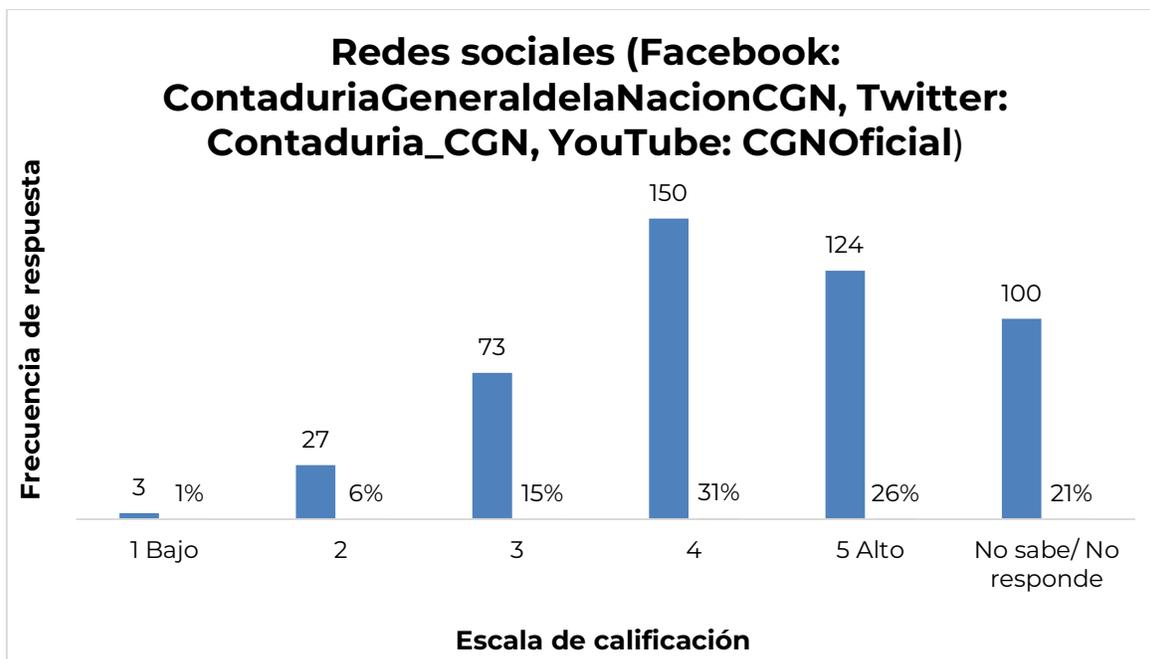


2) Califique el grado de efectividad de los siguientes medios de comunicación para mantenerse informado sobre lo que la CGN planea y ejecuta:



En 261 de las 477 respuestas recibidas, equivalente al **55%**, se obtuvo la calificación esperada (**5/5**) para el grado de efectividad de la página web www.contaduria.gov.co para **mantenerse informado** sobre lo que la CGN planea y ejecuta. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2021 (53%), se evidencia una **mejora** de 2 puntos.

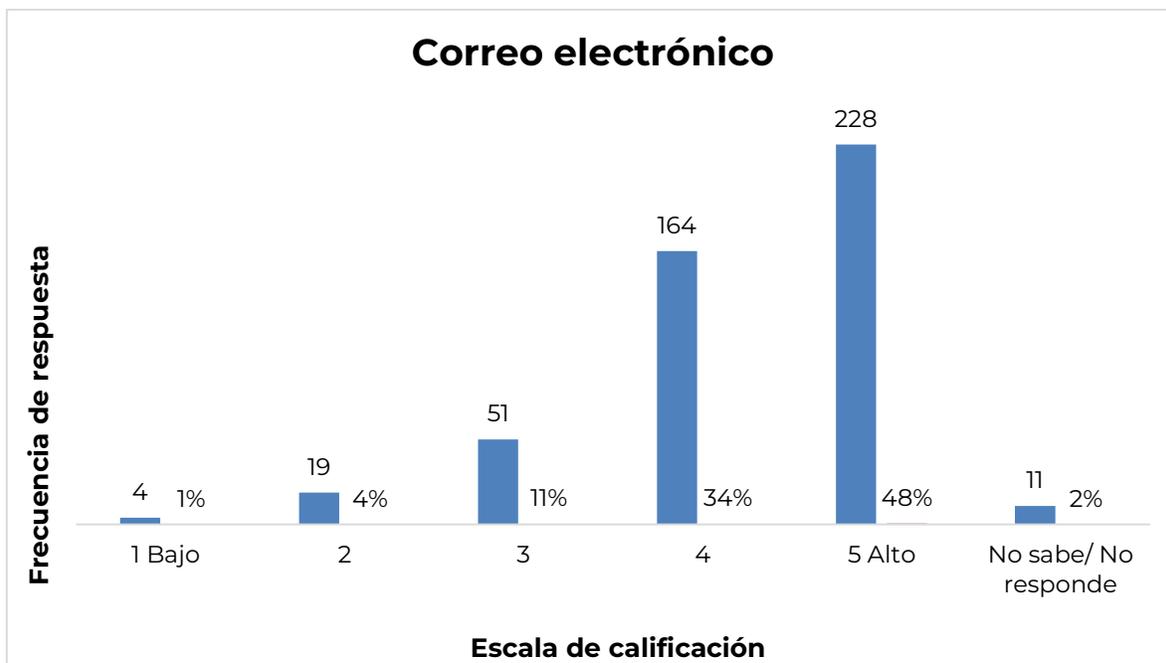
Por otra parte, para este ítem el **mayor número de respuestas** (261 de 477) se obtuvo en la calificación **5/5**, igual que en la medición anterior. No obstante, hubo un aumento de 2 puntos porque para esta categoría de calificación el porcentaje en el año 2021 fue del 53% mientras que en el 2022 se ubicó en el 55%.



En 124 de las 477 respuestas recibidas, equivalente al **26%**, 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. Tanto en 2021 como en 2022 el porcentaje correspondiente a la frecuencia de respuesta en esta categoría de calificación fue del 26%.

Por otra parte, para este ítem el **mayor número de respuestas** (150 de 477) se obtuvo en la calificación **4/5**, igual que en la medición anterior. Tanto en 2021 como en 2022 el porcentaje correspondiente a la frecuencia de respuesta en esta categoría de calificación fue del 31%.

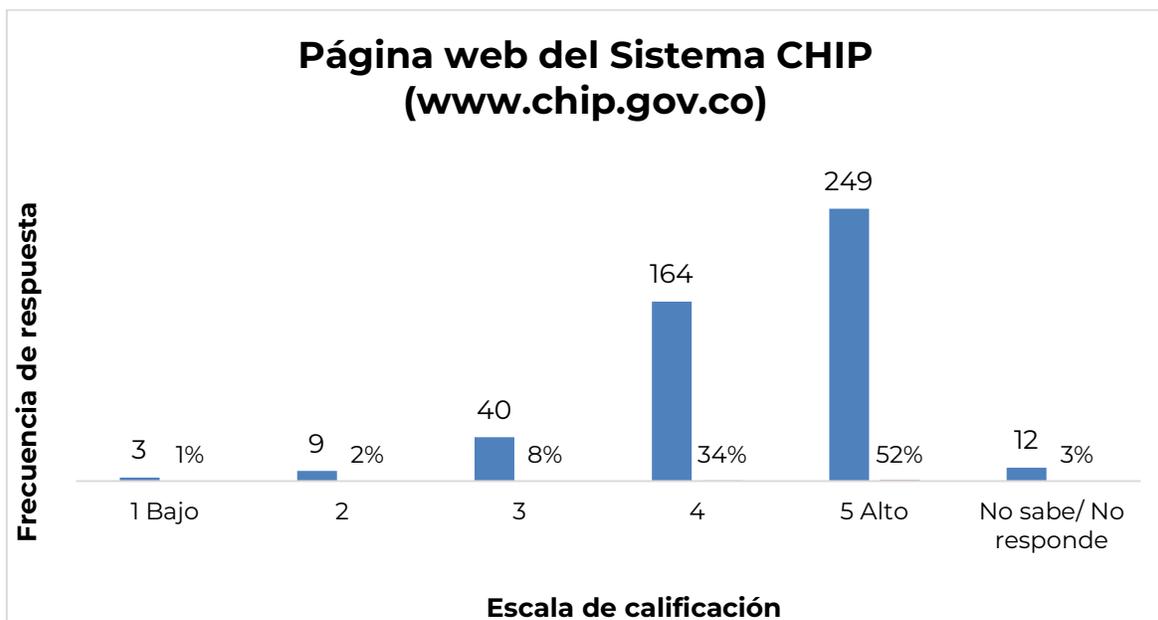




En 228 de las 477 respuestas recibidas, equivalente al **48%**, se obtuvo la calificación esperada (**5/5**) para el grado de efectividad del **correo electrónico** para **mantenerse informado** sobre lo que la CGN planea y ejecuta. Tanto en 2021 como en 2022 el porcentaje correspondiente a la frecuencia de respuesta en esta categoría de calificación fue del 48%.

Por otra parte, para este ítem el **mayor número de respuestas** (228 de 477) se obtuvo en la calificación **5/5**, igual que en la medición anterior. Tanto en 2021 como en 2022 el porcentaje correspondiente a la frecuencia de respuesta en esta categoría de calificación fue del 48%.





En 249 de las 477 respuestas recibidas, equivalente al **52%**, se obtuvo la calificación esperada **(5/5)** para el grado de efectividad de la página web del Sistema CHIP www.chip.gov.co para **mantenerse informado** sobre lo que la CGN planea y ejecuta. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2021 (47%), se evidencia una **mejora** de 5 puntos.

Por otra parte, para este ítem el **mayor número de respuestas** (249 de 477) se obtuvo en la calificación **5/5**, igual que en la medición anterior. No obstante, hubo una mejora de 5 puntos, porque para esta categoría de calificación el porcentaje en el año 2021 fue del 47% mientras que en el año 2022 se ubicó en el 52%.



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

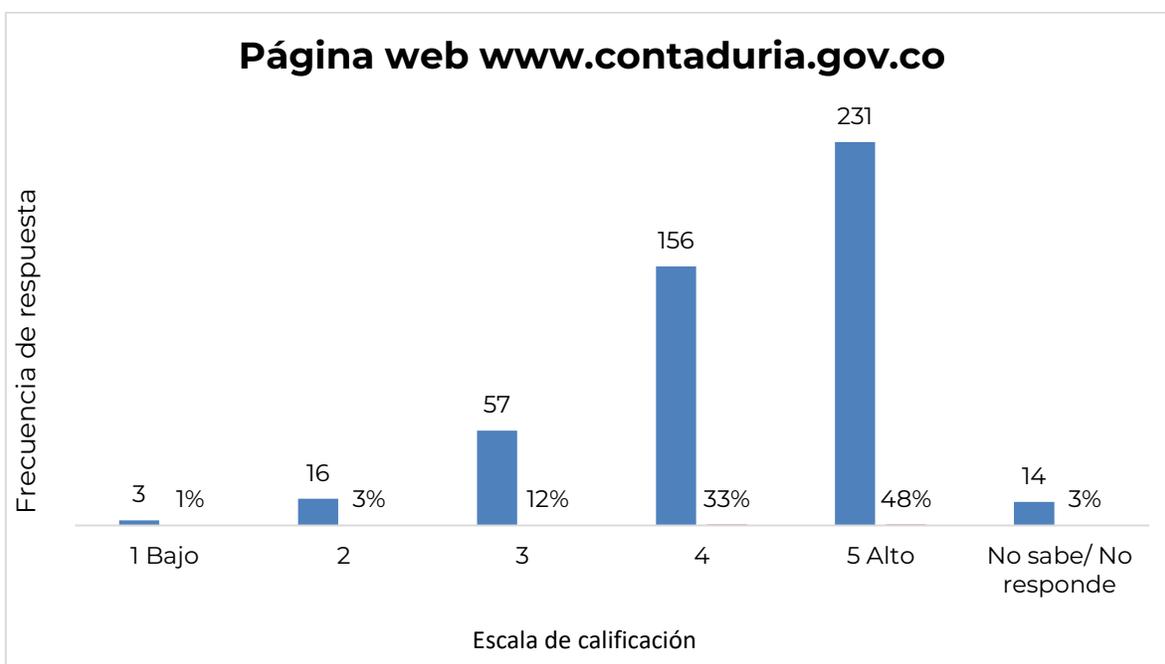
2021

- 1) 53% página web www.contaduria.gov.co
- 2) 48% correo electrónico
- 3) 47% página web del Sistema CHIP
- 4) 26% redes sociales

2022

- 1) 55% página web www.contaduria.gov.co
- 2) 52% página web del Sistema CHIP
- 3) 48% correo electrónico
- 4) 26% redes sociales

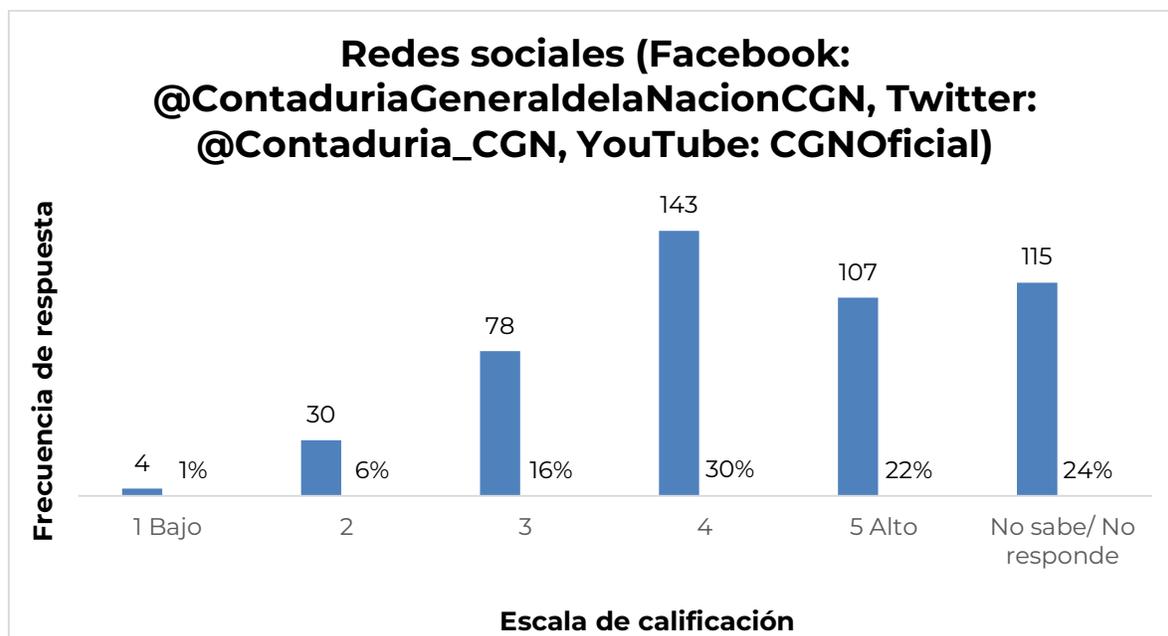
3) Califique el grado de efectividad de los siguientes medios de comunicación para interactuar con la CGN:



En 231 de las 477 respuestas recibidas, equivalente al **48%**, se obtuvo la calificación esperada **(5/5)** para el grado de efectividad de la página web www.contaduria.gov.co para **interactuar** con la CGN. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2021 (44%), se evidencia una **mejora** de 4 puntos.



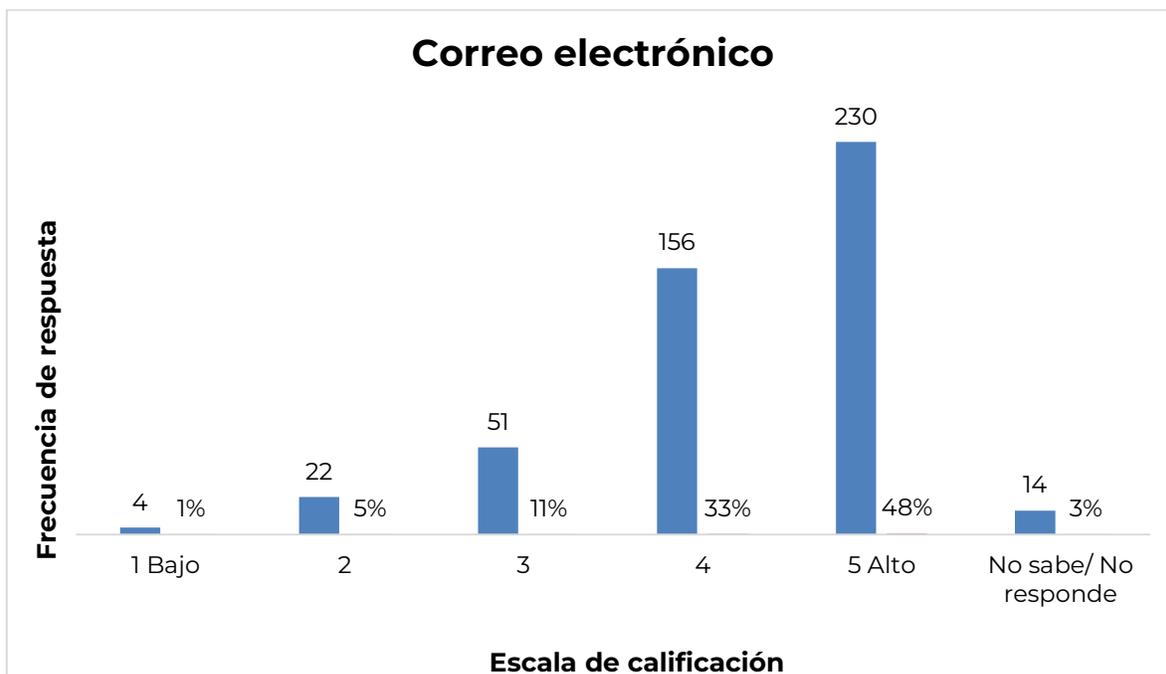
Por otra parte, para este ítem el **mayor número de respuestas** (231 de 477) se obtuvo en la calificación **5/5**, igual que en la medición anterior. No obstante, hubo un aumento de 4 puntos porque para esta categoría de calificación el porcentaje en el año 2021 fue del 44% mientras que en el año 2022 se ubicó en el 48%.



En 107 de las 477 respuestas recibidas, equivalente al **22%**, 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 2021 (23%), se evidencia una **desmejora** de 1 punto.

Por otra parte, para este ítem el **mayor número de respuestas** (143 de 477) 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 2021 fue del 31% mientras que en el año 2022 se ubicó en el 30%.

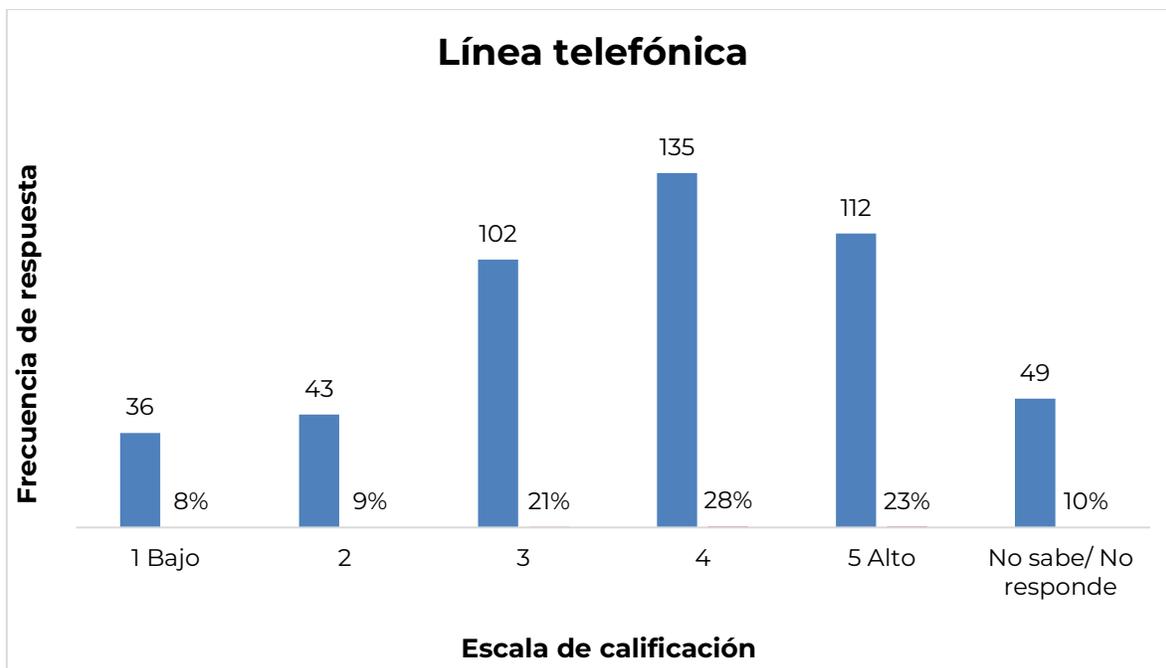




En 230 de las 477 respuestas recibidas, equivalente al **48%**, se obtuvo la calificación esperada **(5/5)** para el grado de efectividad del **correo electrónico** para **interactuar** con la CGN. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2021 (44%), se evidencia una **mejora** de 4 puntos.

Por otra parte, para este ítem el **mayor número de respuestas** (230 de 477) se obtuvo en la calificación **5/5**, 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 2021 fue del 44% mientras que en el año 2022 se ubicó en el 48%.

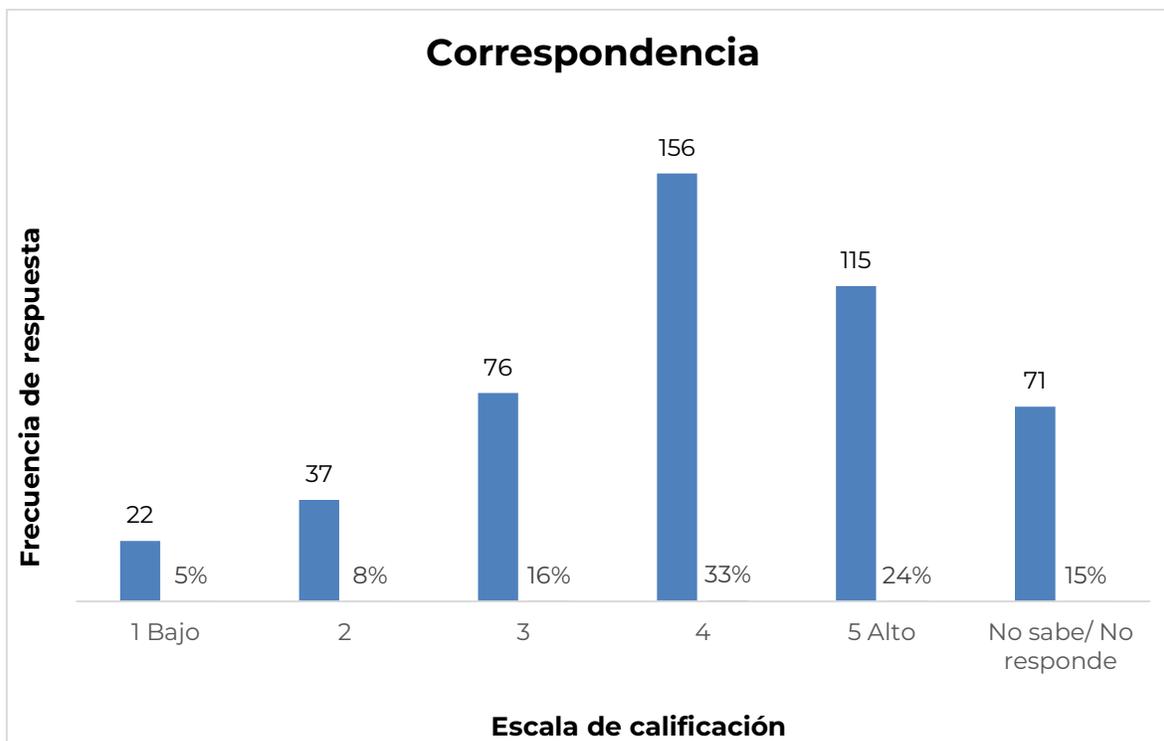




En 112 de las 477 respuestas recibidas, equivalente al **23%**, se obtuvo la calificación esperada (**5/5**) para el grado de efectividad de la **línea telefónica** para interactuar con la CGN. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2021 (21%), se evidencia una **mejora** de 2 puntos.

Por otra parte, para este ítem el **mayor número de respuestas** (135 de 477) se obtuvo en la calificación **4/5**, igual que en la medición anterior. Tanto en 2021 como en 2022 el porcentaje correspondiente a la frecuencia de respuesta en esta categoría de calificación fue del 28%.

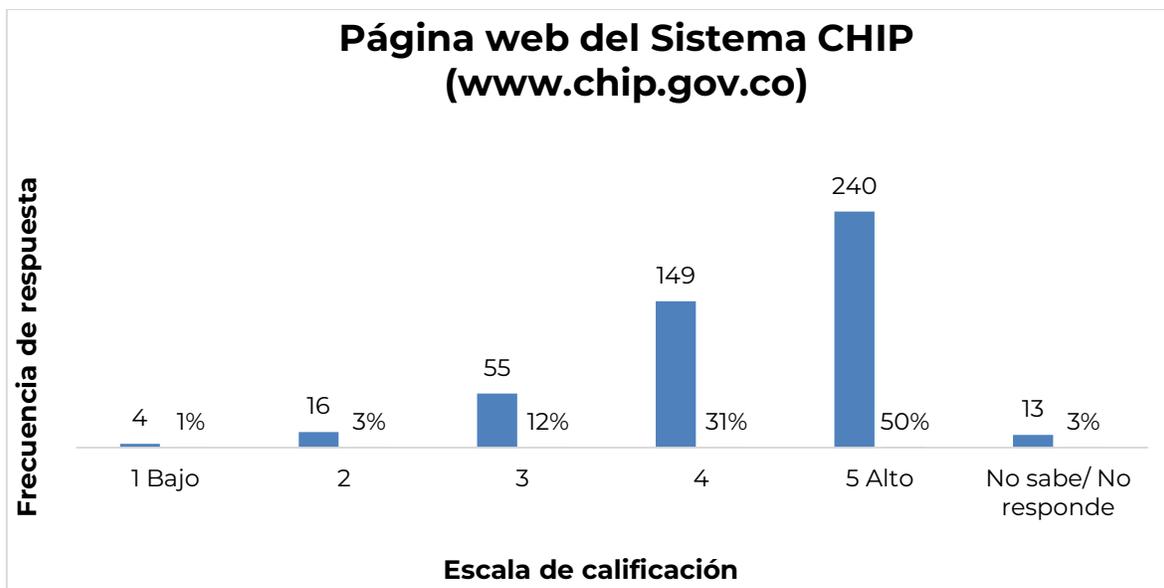




En 115 de las 477 respuestas recibidas, equivalente al **24%**, se obtuvo la calificación esperada **(5/5)** para el grado de efectividad de la **correspondencia** para **interactuar** con la CGN. Tanto en 2021 como en 2022 el porcentaje correspondiente a la frecuencia de respuesta en esta categoría de calificación fue del 24%.

Por otra parte, para este ítem el **mayor número de respuestas** (156 de 477) se obtuvo en la calificación **4/5**, igual que en la medición anterior. No obstante, hubo un aumento de 2 puntos porque para esta categoría de calificación el porcentaje en el año 2021 fue del 31% mientras que en el año 2022 se ubicó en el 33%.





En 240 de las 477 respuestas recibidas, equivalente al **50%**, se obtuvo la calificación esperada **(5/5)** para el grado de efectividad de la página web del Sistema CHIP www.chip.gov.co para **interactuar** con la CGN. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2021 (43%), se evidencia una **mejora** de 7 puntos.

Por otra parte, para este ítem el **mayor número de respuestas** (240 de 477) se obtuvo en la calificación **5/5**, igual que en la medición anterior. No obstante, hubo un aumento de 7 puntos porque para esta categoría de calificación el porcentaje en el año 2021 fue del 43% mientras que en el año 2022 se ubicó en el 50%.





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

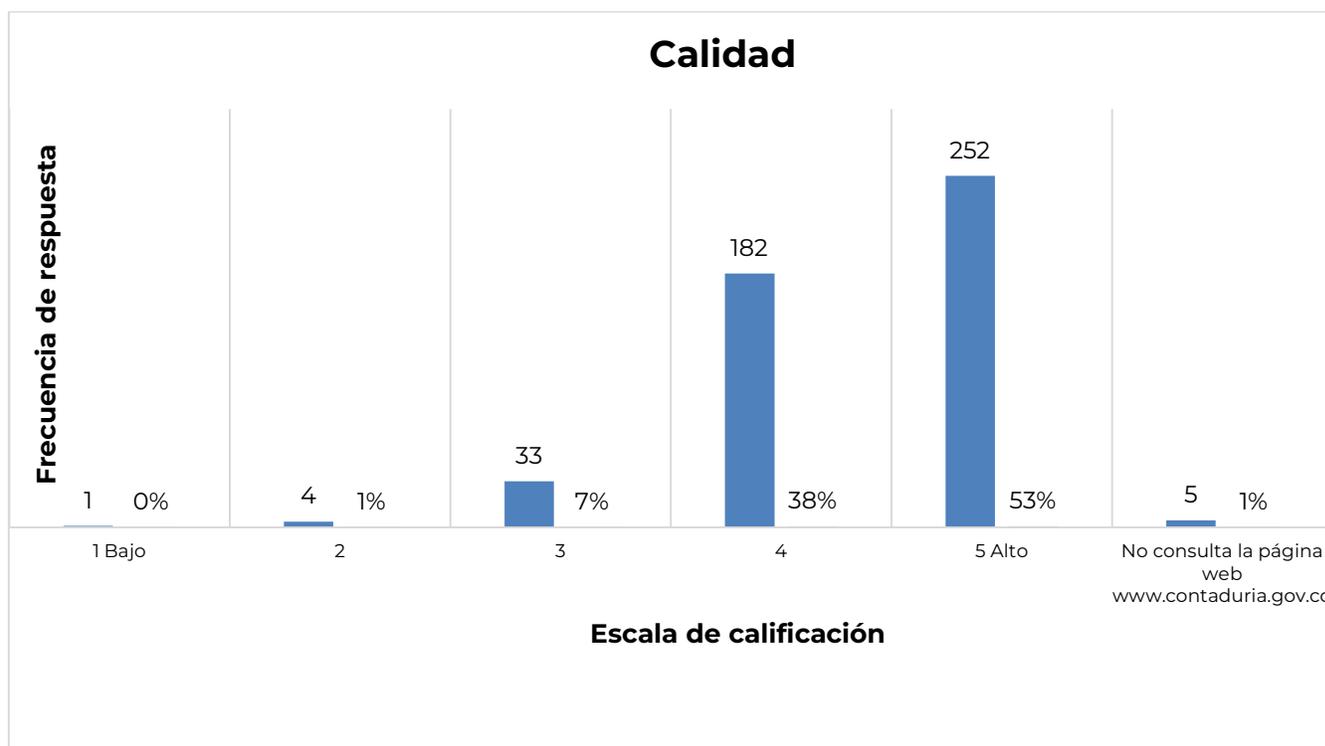
2021

- 1) 44% página web de la CGN
- 2) 44% correo electrónico
- 3) 43% página web del Sistema CHIP
- 4) 24% correspondencia
- 5) 23% redes sociales
- 6) 21% línea telefónica

2022

- 1) 50% página web del Sistema CHIP
- 2) 48% página web de la CGN
- 3) 48% correo electrónico
- 4) 24% correspondencia
- 5) 23% línea telefónica
- 6) 22% redes sociales

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



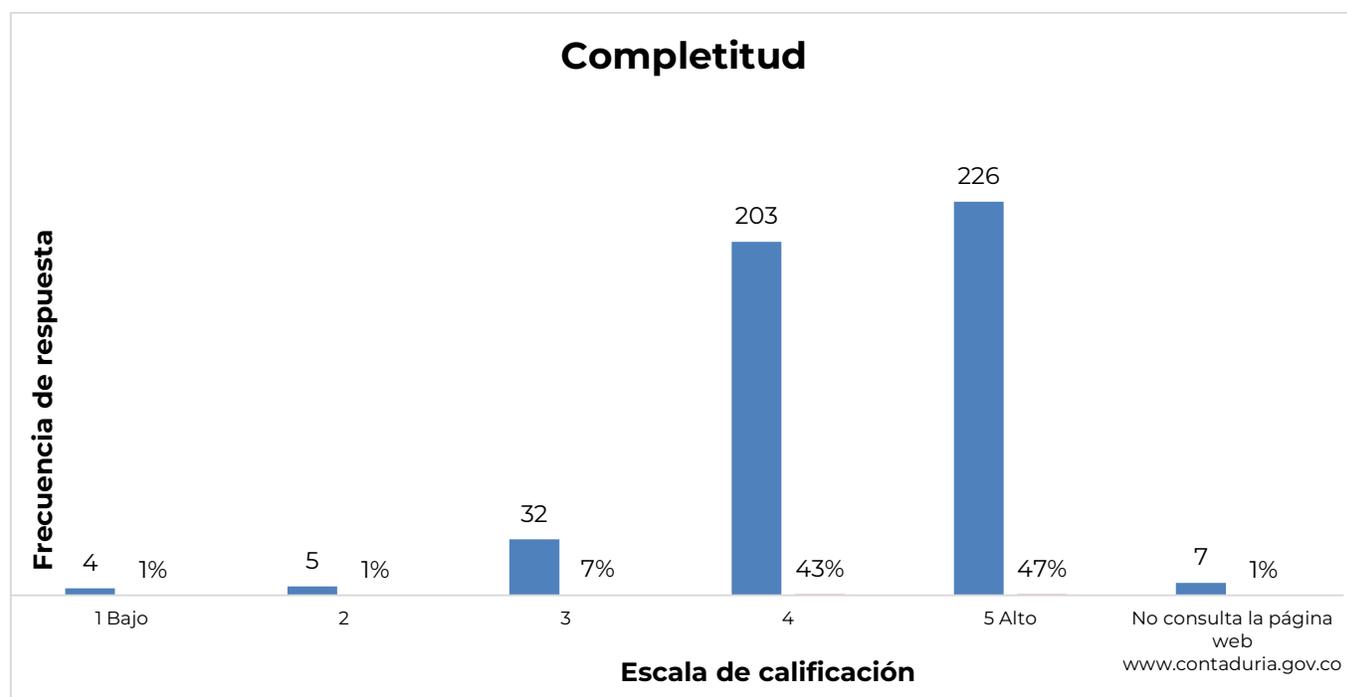
En 252 de las 477 respuestas recibidas, equivalente al **53%**, se obtuvo la calificación esperada **(5/5)** para la información publicada en la página web (www.contaduria.gov.co) en relación con el requisito de **calidad**. Con respecto





a los resultados de la medición realizada en el año 2021 (51%), se evidencia una **mejora** de 2 puntos.

Por otra parte, para este ítem el **mayor número de respuestas** (252 de 477) se obtuvo en la calificación **5/5**, igual que en la medición anterior. No obstante, hubo un aumento de 2 puntos porque para esta categoría de calificación el porcentaje en el año 2021 fue del 51% mientras que en el año 2022 se ubicó en el 53%.

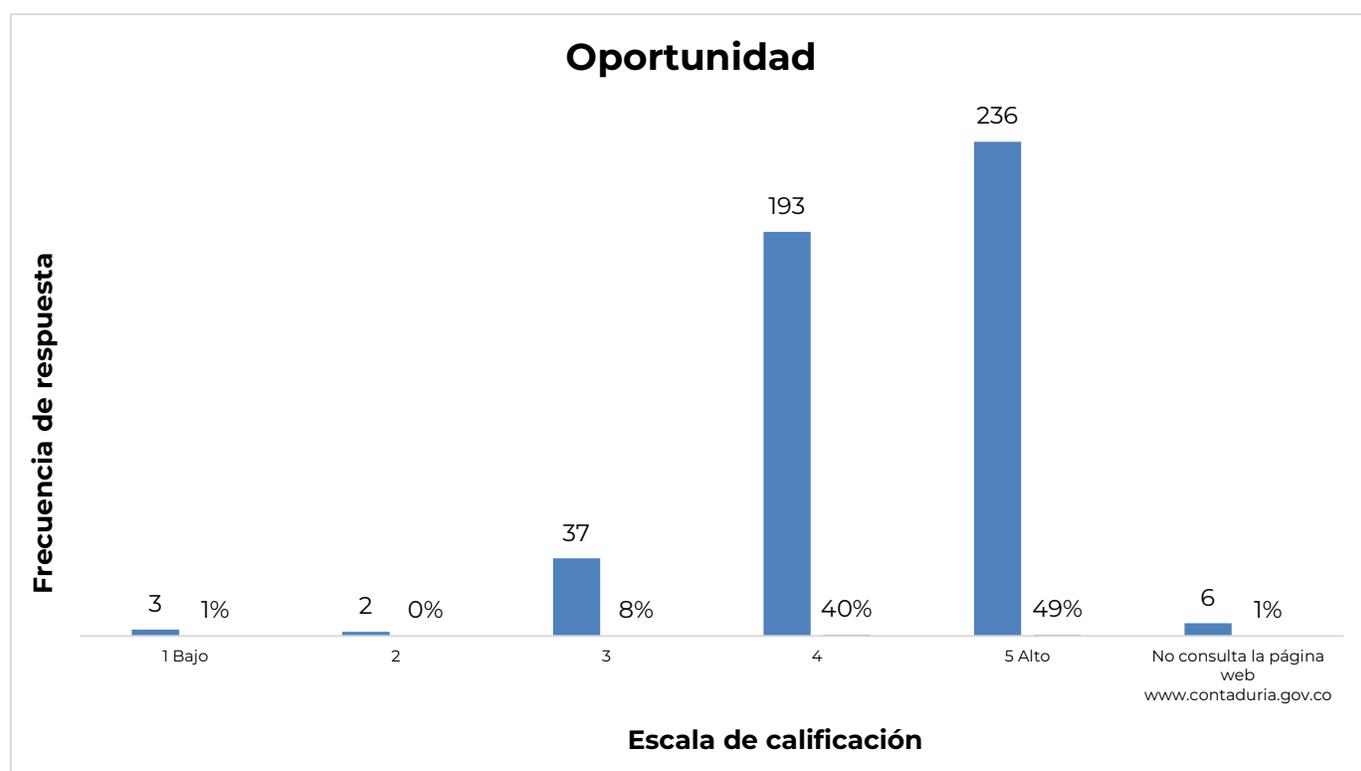


En 226 de las 477 respuestas recibidas, equivalente al **47%**, se obtuvo la calificación esperada (**5/5**) para la información publicada en la página web (www.contaduria.gov.co) en relación con el requisito de **completitud**. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2021 (46%), se evidencia una **mejora** de 1 punto.





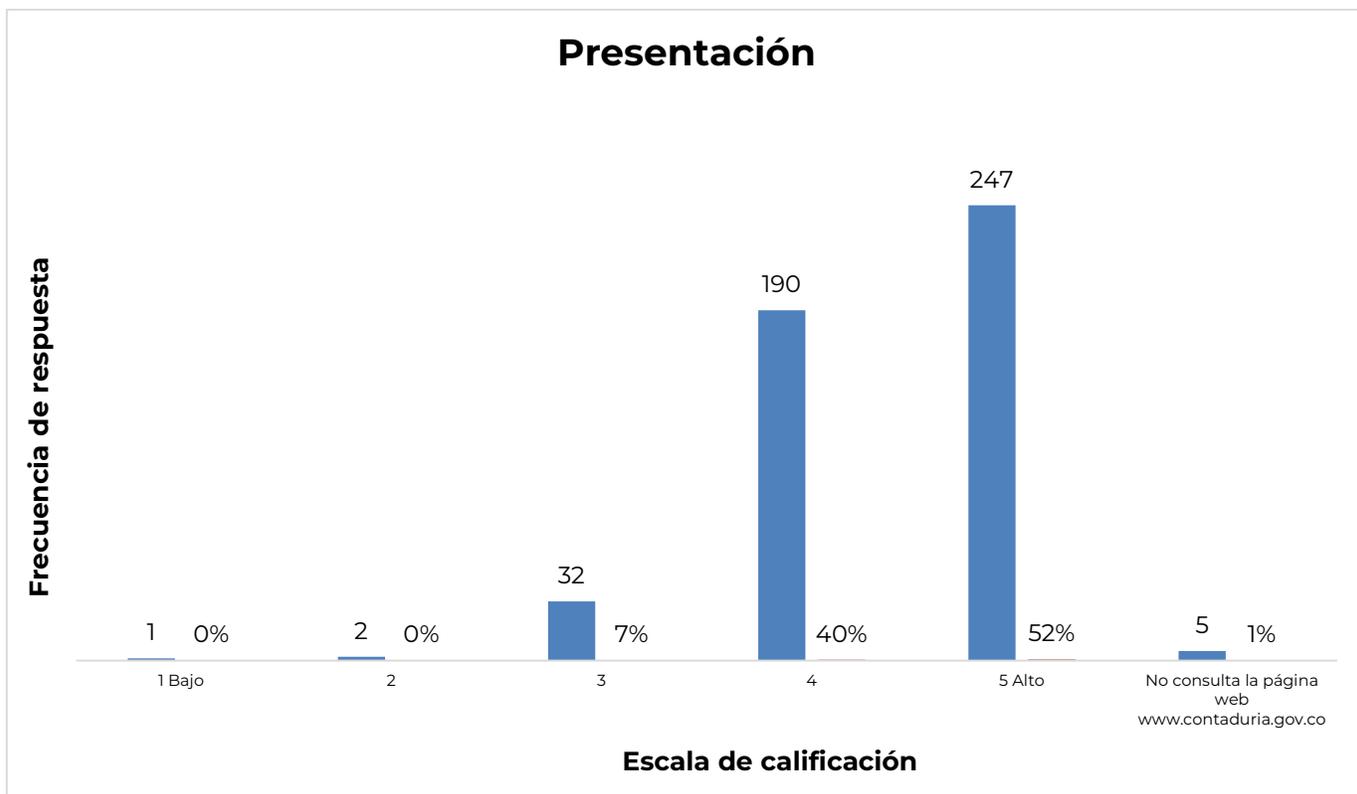
Por otra parte, para este ítem el **mayor número de respuestas** (226 de 477) se obtuvo en la calificación **5/5**, igual que en la medición anterior. No obstante, hubo un aumento de 1 punto porque para esta categoría de calificación el porcentaje en el año 2021 fue del 46% mientras que en el año 2022 se ubicó en el 47%.



En 236 de las 477 respuestas recibidas, equivalente al **49%**, se obtuvo la calificación esperada (**5/5**) para la información publicada en la página web (www.contaduria.gov.co) en relación con el requisito de **oportunidad**. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2021 (47%), se evidencia una **mejora** de 2 puntos.

Por otra parte, para este ítem el **mayor número de respuestas** (236 de 477) se obtuvo en la calificación **5/5**. No obstante, hubo un aumento 2 puntos porque para esta categoría de calificación el porcentaje en el año 2021 fue del 47% mientras que en el año 2022 se obtuvo el 49%.

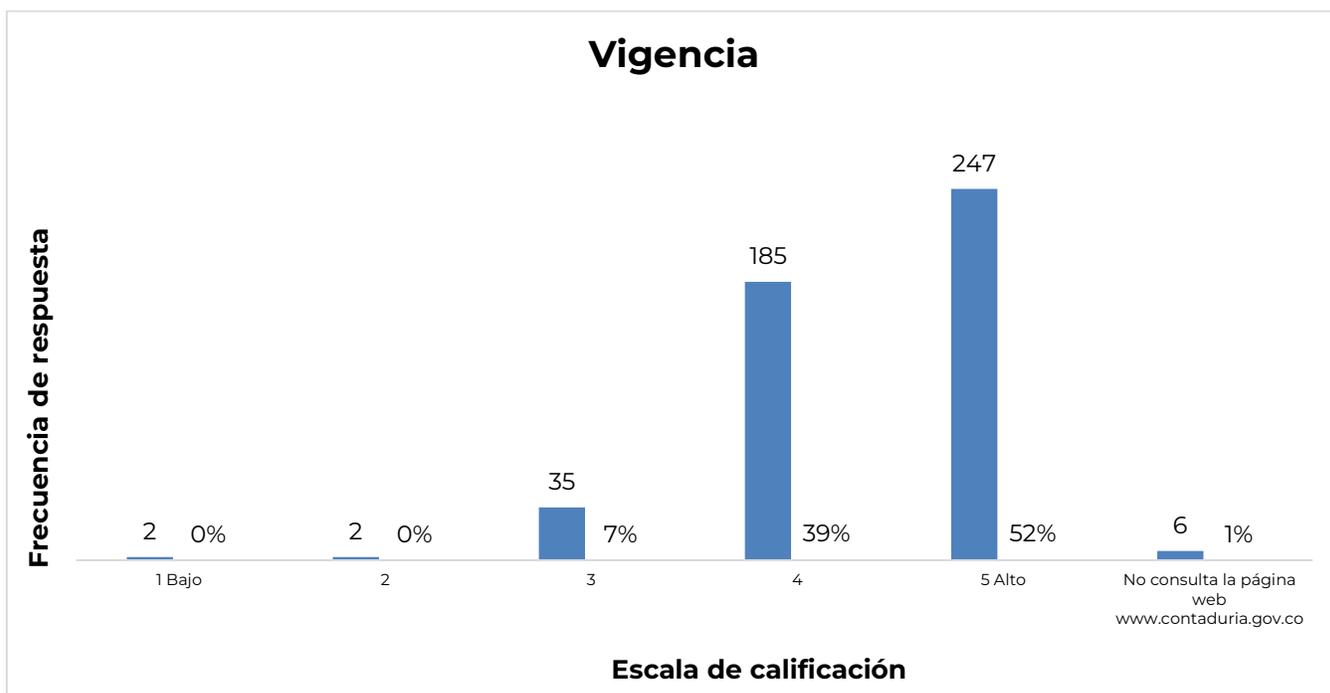




En 247 de las 477 respuestas recibidas, equivalente al **52%**, se obtuvo la calificación esperada **(5/5)** para la información publicada en la página web (www.contaduria.gov.co) en relación con el requisito **presentación**. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2021 (48%), se evidencia una **mejora** de 4 puntos.

Por otra parte, para este ítem el **mayor número de respuestas** (247 de 477) se obtuvo en la calificación **5/5**. No obstante, hubo un aumento de 4 puntos porque para esta categoría de calificación el porcentaje en el año 2021 fue del 48% mientras que en el año 2022 se obtuvo el 52%.





En 247 de las 477 respuestas recibidas, equivalente al **52%**, se obtuvo la calificación esperada (**5/5**) para la información publicada en la página web (www.contaduria.gov.co) en relación con el requisito de **vigencia**. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2021 (49%), se evidencia una **mejora** de 3 puntos.

Por otra parte, para este ítem el **mayor número de respuestas** (247 de 477) se obtuvo en la calificación **5/5**. No obstante, hubo un aumento de 3 puntos porque para esta categoría de calificación el porcentaje en el año 2021 fue del 49% mientras que en el año 2022 se obtuvo el 52%.

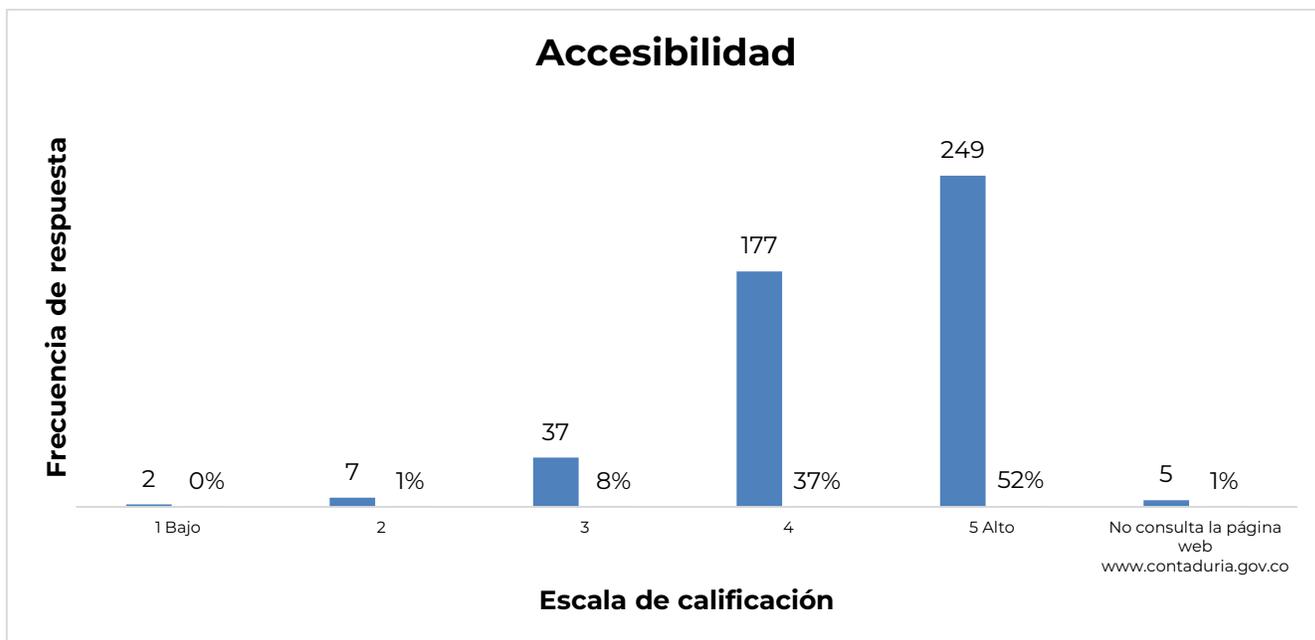




En 252 de las 477 respuestas recibidas, equivalente al **53%**, se obtuvo la calificación esperada **(5/5)** para la información publicada en la página web (www.contaduria.gov.co) en relación con el requisito de **utilidad para la gestión del conocimiento en contabilidad pública**. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2021 (51%), se evidencia una **mejora** de 2 puntos.

Por otra parte, para este ítem el **mayor número de respuestas** (252 de 477) se obtuvo en la calificación **5/5**, igual que en la medición anterior. No obstante, hubo un aumento de 2 puntos porque para esta categoría de calificación el porcentaje en el año 2021 fue del 51% mientras que en el año 2022 se obtuvo el 53%.

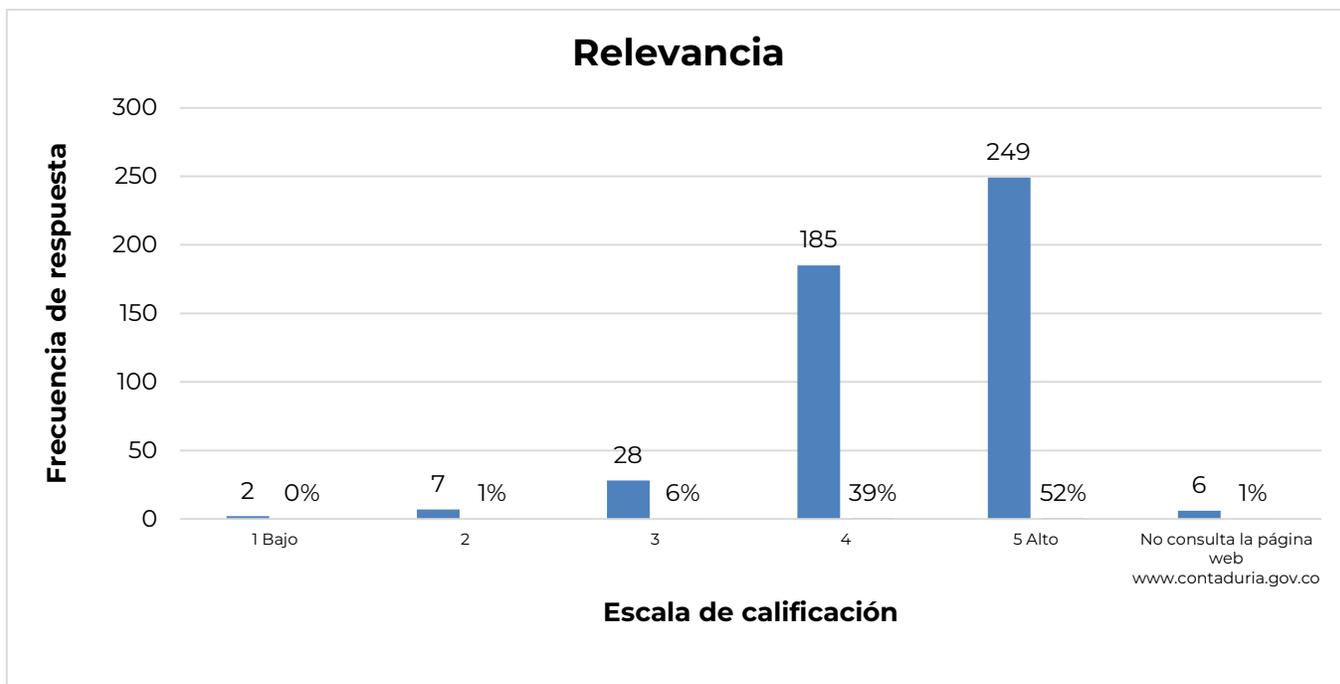




En 249 de las 477 respuestas recibidas, equivalente al **52%**, se obtuvo la calificación esperada (**5/5**) para la información publicada en la página web (www.contaduria.gov.co) en relación con el requisito de **accesibilidad**. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2021 (50%), se evidencia una **mejora** de 2 puntos.

Por otra parte, para este ítem el **mayor número de respuestas** (249 de 477) se obtuvo en la calificación **5/5**, igual que en la medición anterior. No obstante, hubo un aumento de 2 puntos porque para esta categoría de calificación el porcentaje en el año 2021 fue del 50% mientras que en el año 2022 se ubicó en el 52%.





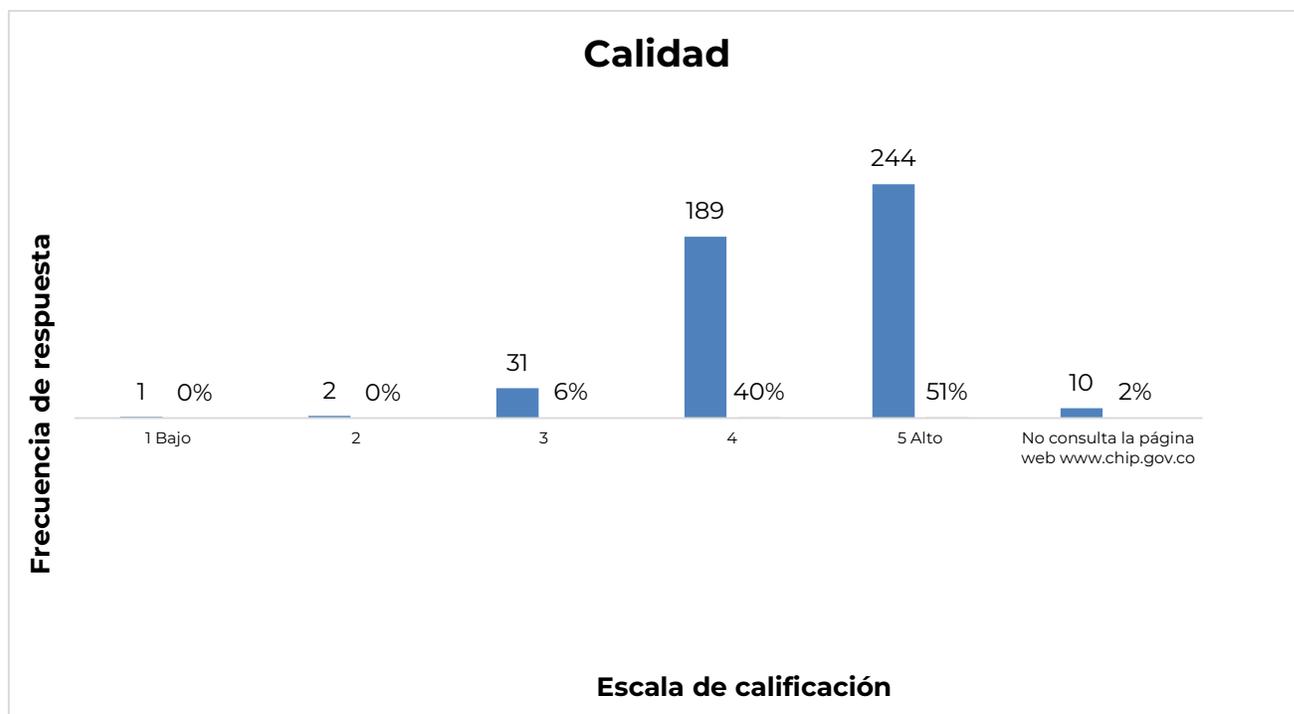
En 249 de las 477 respuestas recibidas, equivalente al **52%**, se obtuvo la calificación esperada **(5/5)** para la información publicada en la página web (www.contaduria.gov.co) en relación con el requisito de **relevancia**. Tanto en 2021 como en 2022 el porcentaje correspondiente a la frecuencia de respuesta en esta categoría de calificación fue del 52%.

Por otra parte, para este ítem el **mayor número de respuestas** (249 de 477) se obtuvo en la calificación **5/5**, igual que en la medición anterior. Tanto en 2021 como en 2022 el porcentaje correspondiente a la frecuencia de respuesta en esta categoría de calificación fue del 52%.



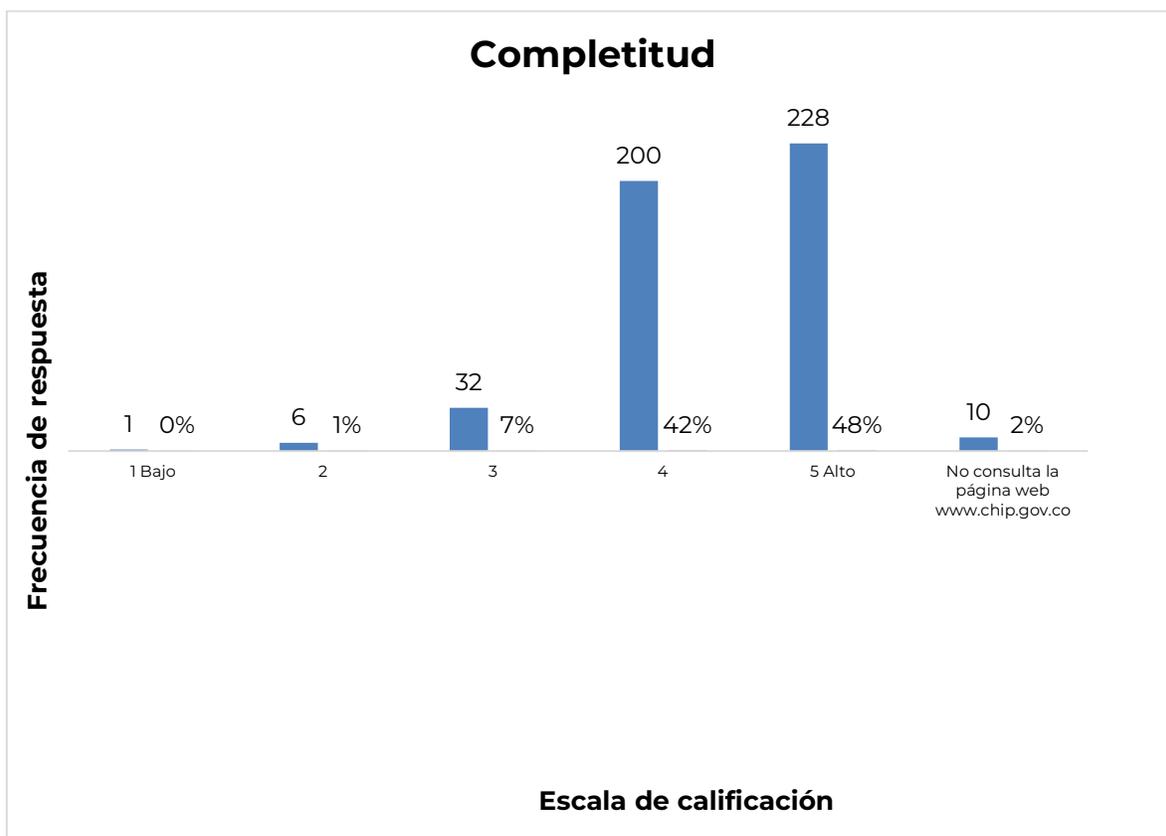


5) Califique la información publicada en la página web del Sistema CHIP (www.chip.gov.co) en relación con los siguientes requisitos:



En 244 de las 477 respuestas recibidas, equivalente al **51%**, se obtuvo la calificación esperada (**5/5**) para la información publicada en la página web del Sistema CHIP (www.chip.gov.co) en relación con el requisito de **calidad**. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2021 (48%), se evidencia una **mejora** de 3 puntos.

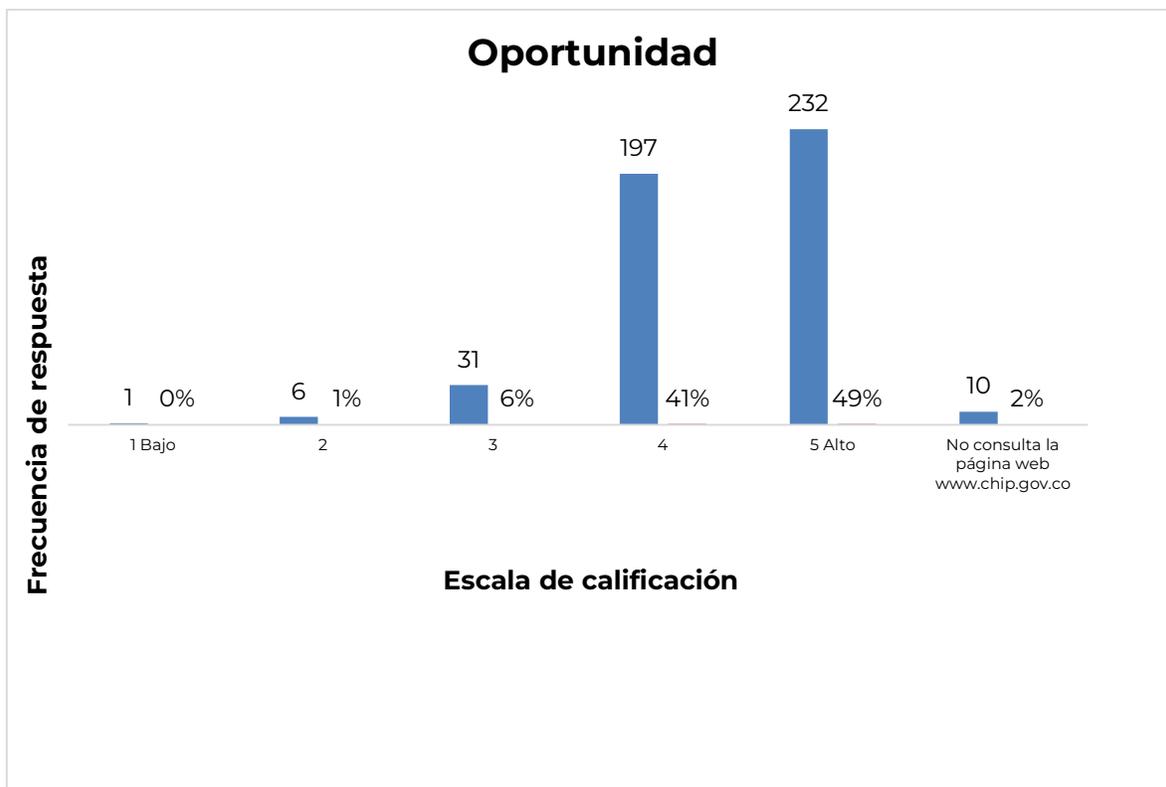
Por otra parte, para este ítem el **mayor número de respuestas** (244 de 477) se obtuvo en la calificación **5/5**, igual que en la medición anterior. No obstante, hubo un aumento de 3 puntos porque para esta categoría de calificación el porcentaje en el año 2021 fue del 48% mientras que en el año 2022 obtuvo el 51%.



En 228 de las 477 respuestas recibidas, equivalente al **48%**, se obtuvo la calificación esperada (**5/5**) para la información publicada en la página web del Sistema CHIP (www.chip.gov.co) en relación con el requisito de **completitud**. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2021 (46%), se evidencia una **mejora** de 2 puntos.

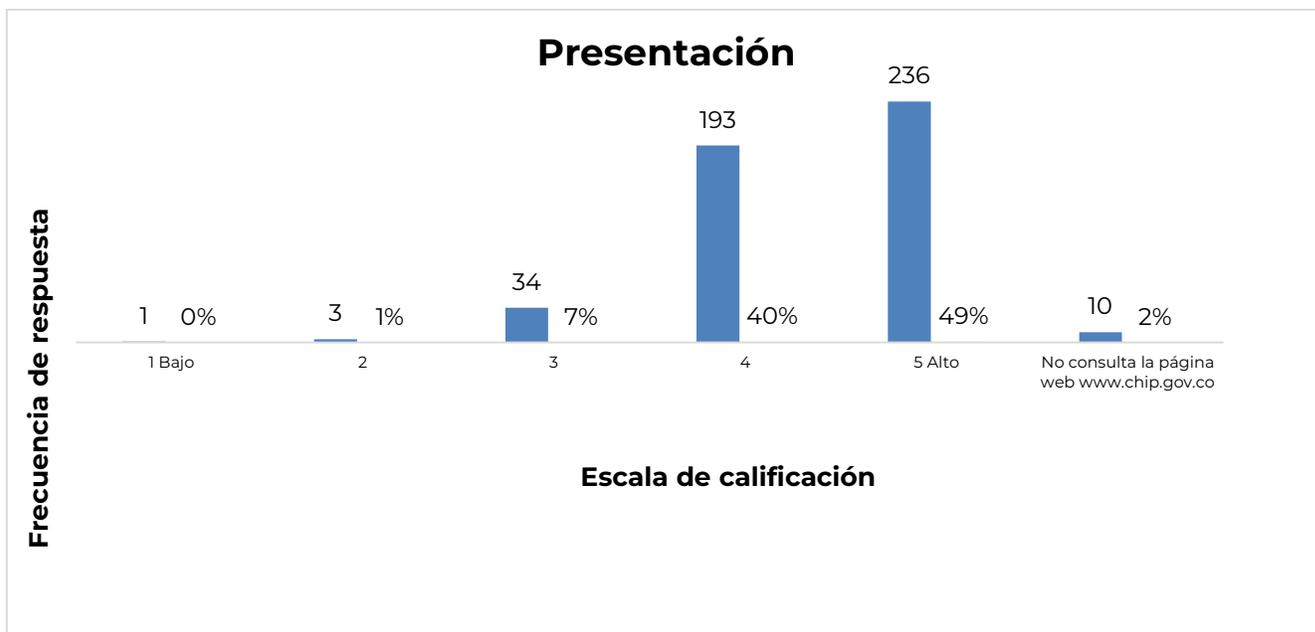
Por otra parte, para este ítem el **mayor número de respuestas** (228 de 477) se obtuvo en la calificación **5/5**. No obstante, hubo un aumento de 2 puntos porque para esta categoría de calificación el porcentaje en el año 2021 fue del 46% mientras que en el año 2022 obtuvo el 48%.





En 232 de las 477 respuestas recibidas, equivalente al **49%**, se obtuvo la calificación esperada (**5/5**) para la información publicada en la página web del Sistema CHIP (www.chip.gov.co) en relación con el requisito de **oportunidad**. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2021 (48%), se evidencia una **mejora** de 1 punto.

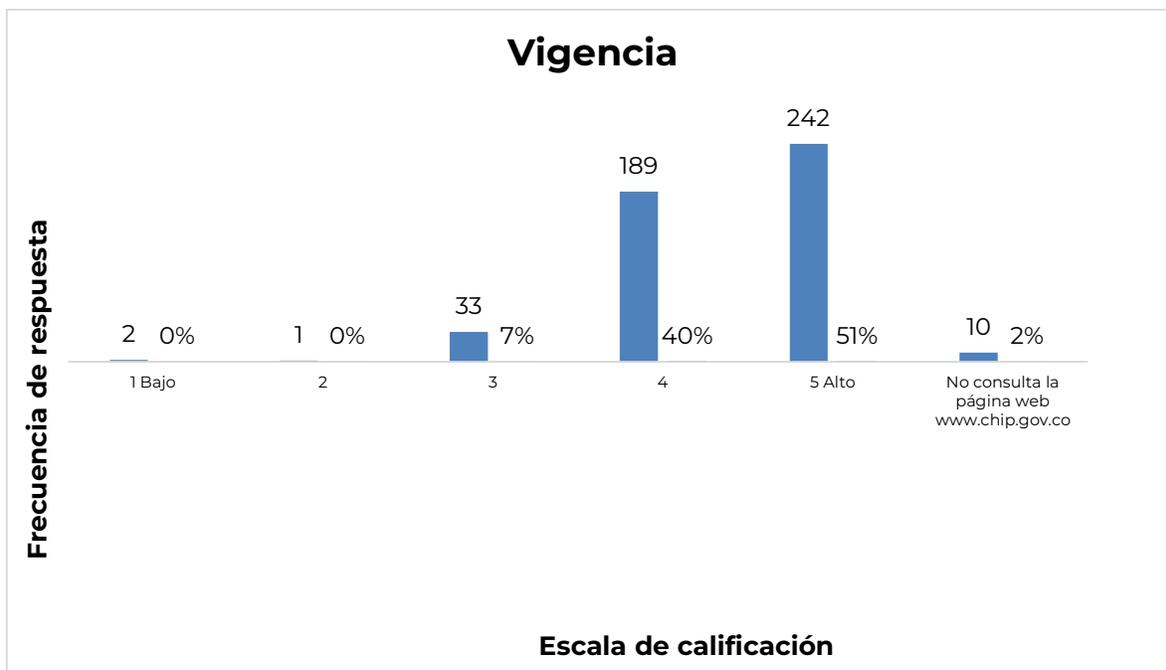
Por otra parte, para este ítem **el mayor número de respuestas** (232 de 477) se obtuvo en la calificación **5/5**, igual que en la medición anterior. No obstante, hubo un aumento de 1 punto porque para esta categoría de calificación el porcentaje en el año 2021 fue del 48% mientras que en el año 2022 obtuvo el 49%.



En 236 de las 477 respuestas recibidas, equivalente al **49%**, se obtuvo la calificación esperada (**5/5**) para la información publicada en la página web del Sistema CHIP (www.chip.gov.co) en relación con el requisito **de presentación**. Tanto en 2021 como en 2022 el porcentaje correspondiente a la frecuencia de respuesta en esta categoría de calificación fue del 49%.

Por otra parte, para este ítem el **mayor número de respuestas** (236 de 477) se obtuvo en la calificación **5/5**, igual que en la medición anterior. Tanto en 2021 como en 2022 el porcentaje correspondiente a la frecuencia de respuesta en esta categoría de calificación fue del 49%.

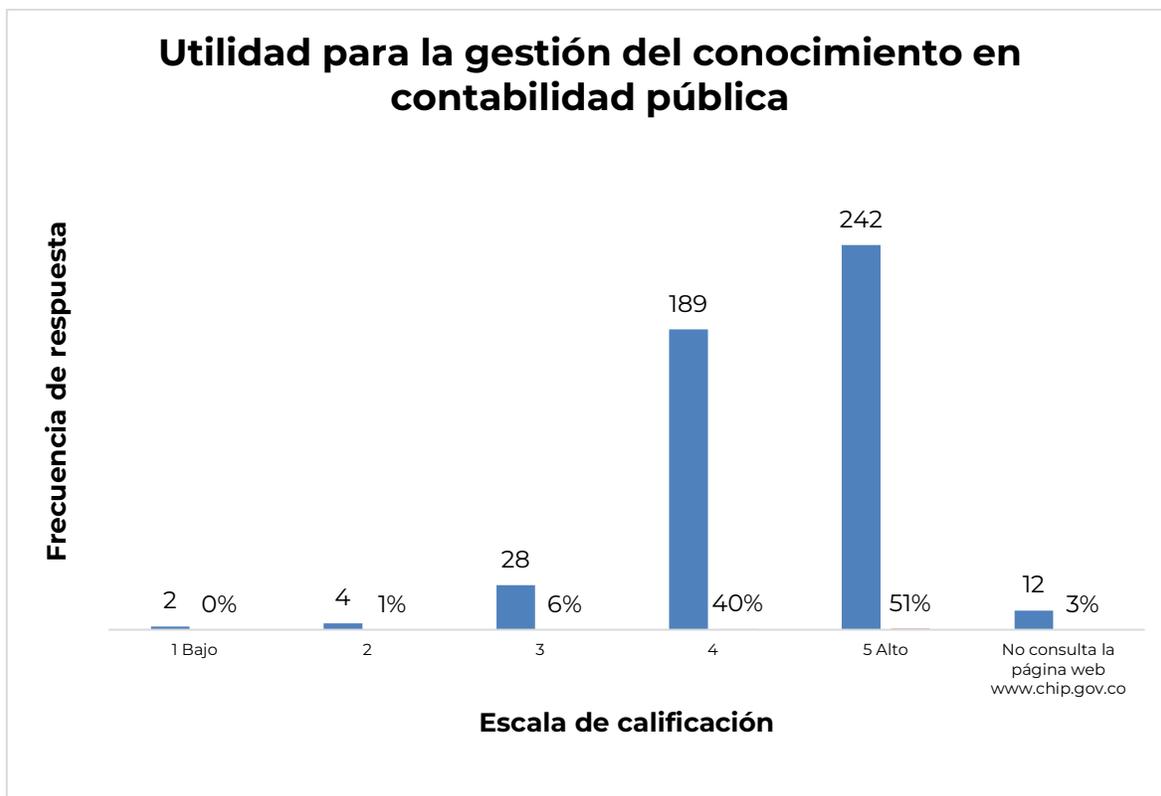




En 242 de las 477 respuestas recibidas, equivalente al **51%**, se obtuvo la calificación esperada (**5/5**) para la información publicada en la página web del Sistema CHIP (www.chip.gov.co) en relación con el requisito **vigencia**. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2021 (49%), se evidencia una **mejora** de 2 puntos.

Por otra parte, para este ítem **el mayor número de respuestas** (242 de 477) se obtuvo en la calificación **5/5**, igual que en la medición anterior. No obstante, hubo un aumento de 2 puntos porque para esta categoría de calificación el porcentaje en el año 2021 fue del 49% mientras que en el año 2022 obtuvo el 51%.

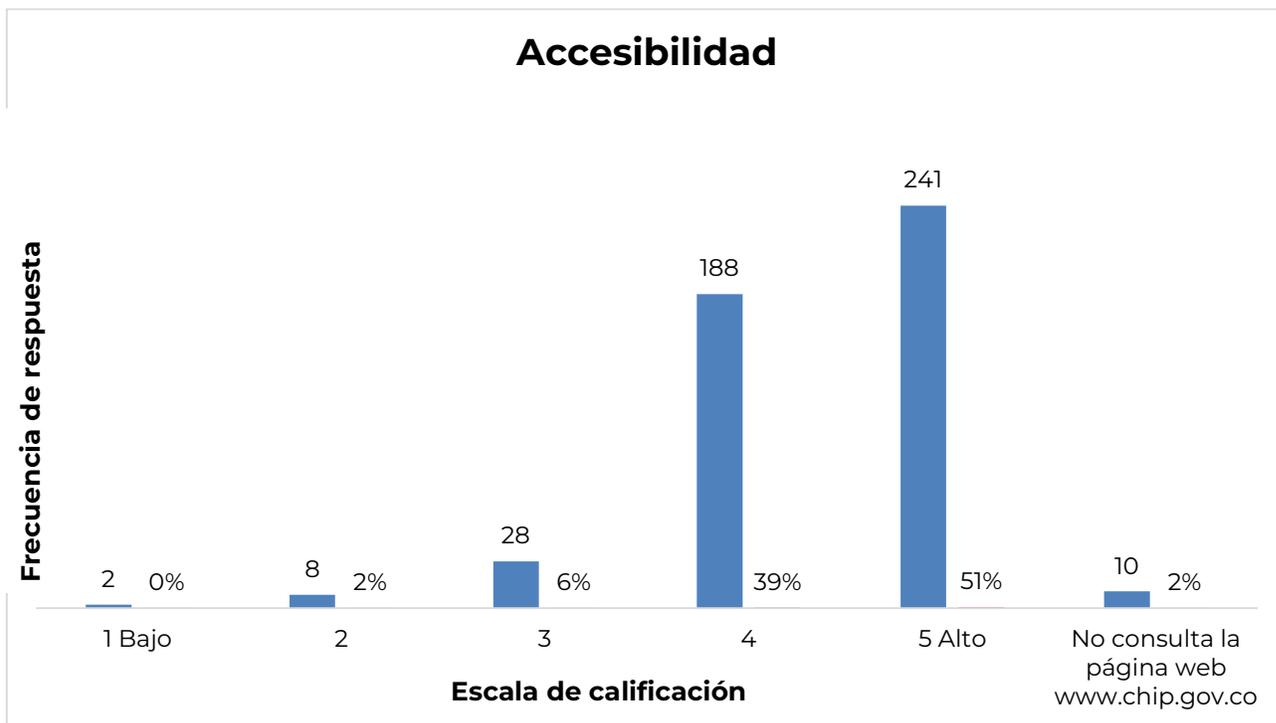




En 242 de las 477 respuestas recibidas, equivalente al **51%**, se obtuvo la calificación esperada (**5/5**) para la información publicada en la página web del Sistema CHIP (www.chip.gov.co) en relación con el requisito de **utilidad para la gestión del conocimiento en contabilidad pública**. Tanto en 2021 como en 2022 el porcentaje correspondiente a la frecuencia de respuesta en esta categoría de calificación fue del 51%.

Por otra parte, para este ítem el **mayor número de respuestas** (242 de 477) se obtuvo en la calificación **5/5**, igual que en la medición anterior. Tanto en 2021 como en 2022 el porcentaje correspondiente a la frecuencia de respuesta en esta categoría de calificación fue del 51%.

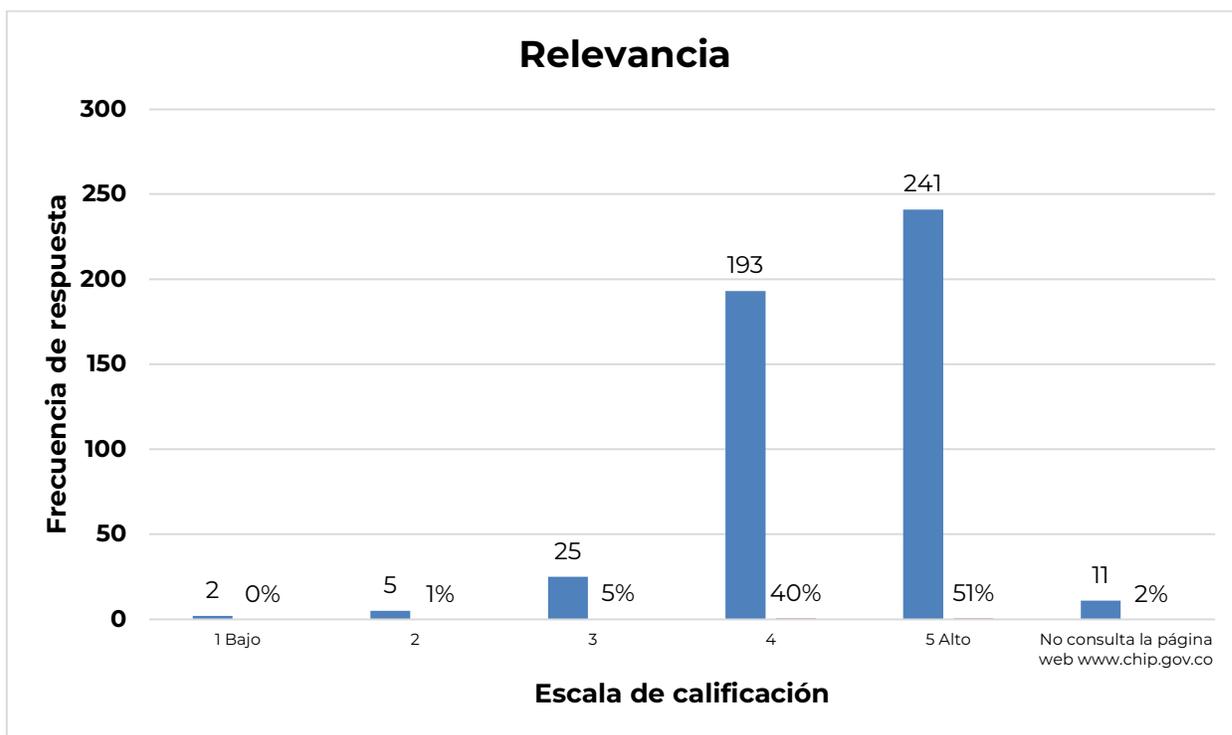




En 241 de las 477 respuestas recibidas, equivalente al **51%**, se obtuvo la calificación esperada (**5/5**) para la información publicada en la página web del Sistema CHIP (www.chip.gov.co) en relación con el requisito de **accesibilidad**. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2021 (47%), se evidencia una **mejora** de 4 puntos.

Por otra parte, para este ítem **el mayor número de respuestas** (241 de 477) se obtuvo en la calificación **5/5**, 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 2021 fue del 47% mientras que en el año 2022 obtuvo el 51%.





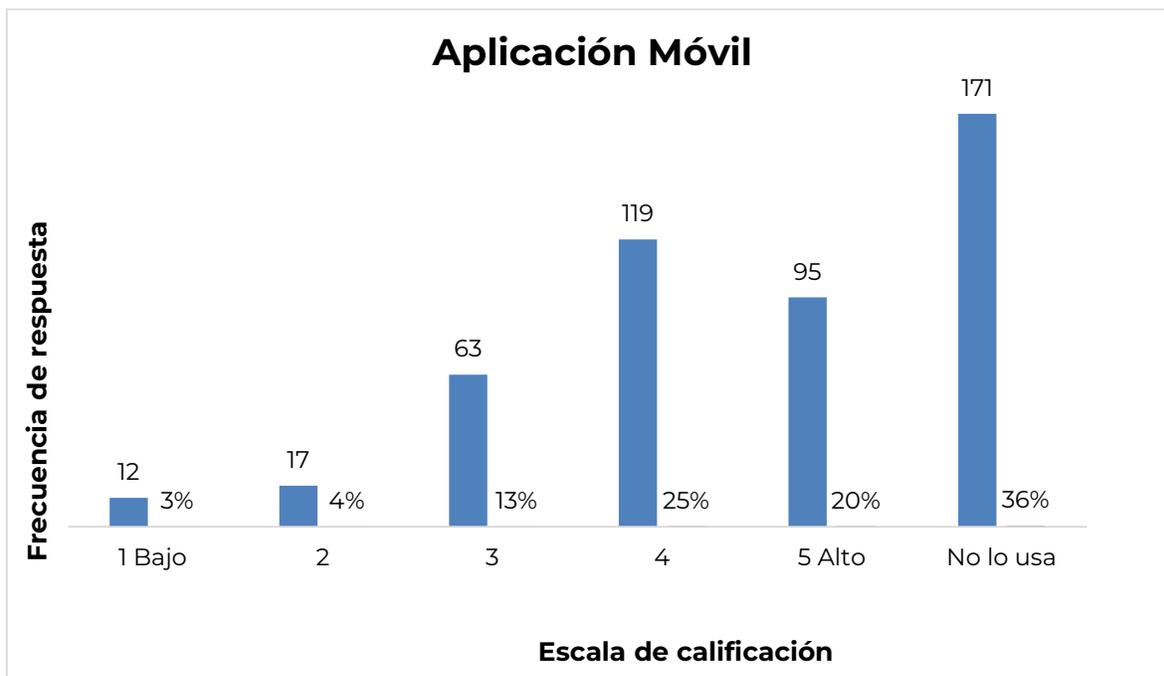
En 241 de las 477 respuestas recibidas, equivalente al **51%**, se obtuvo la calificación esperada (**5/5**) para la información publicada en la página web del Sistema CHIP (www.chip.gov.co) en relación con el requisito de **relevancia**. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2021 (50%), se evidencia una **mejora** de 1 punto.

Por otra parte, para este ítem **el mayor número de respuestas** (241 de 477) se obtuvo en la calificación **5/5**, igual que en la medición anterior. No obstante, hubo un aumento de 1 punto porque para esta categoría de calificación el porcentaje en el año 2021 fue del 50% mientras que en el año 2022 obtuvo el 51%.



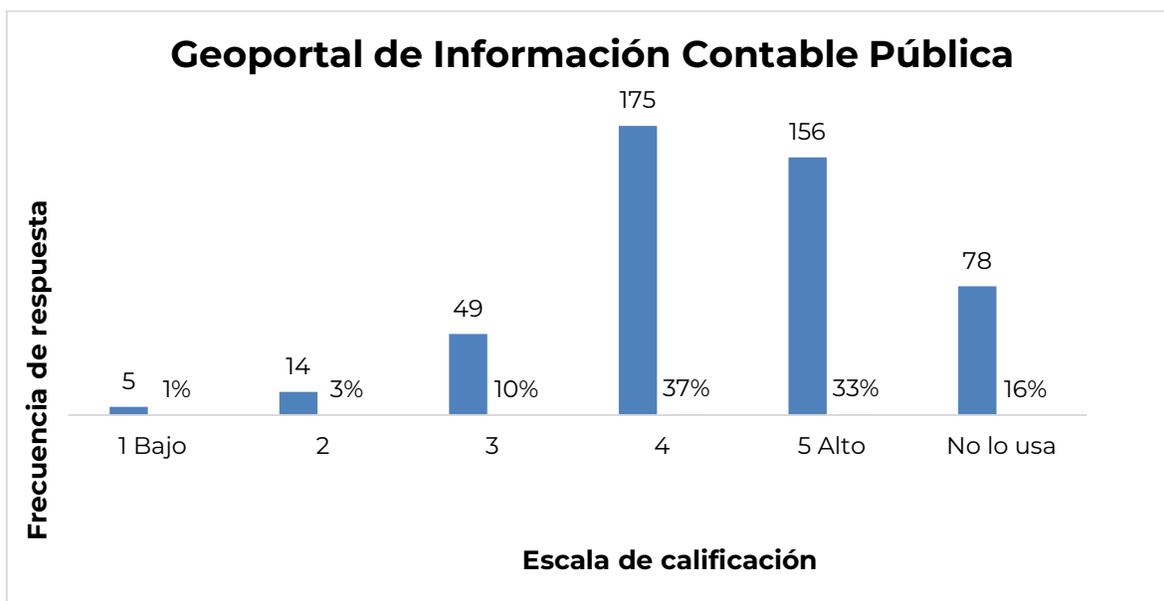


6) Califique el grado de utilidad de los siguientes desarrollos de la CGN:



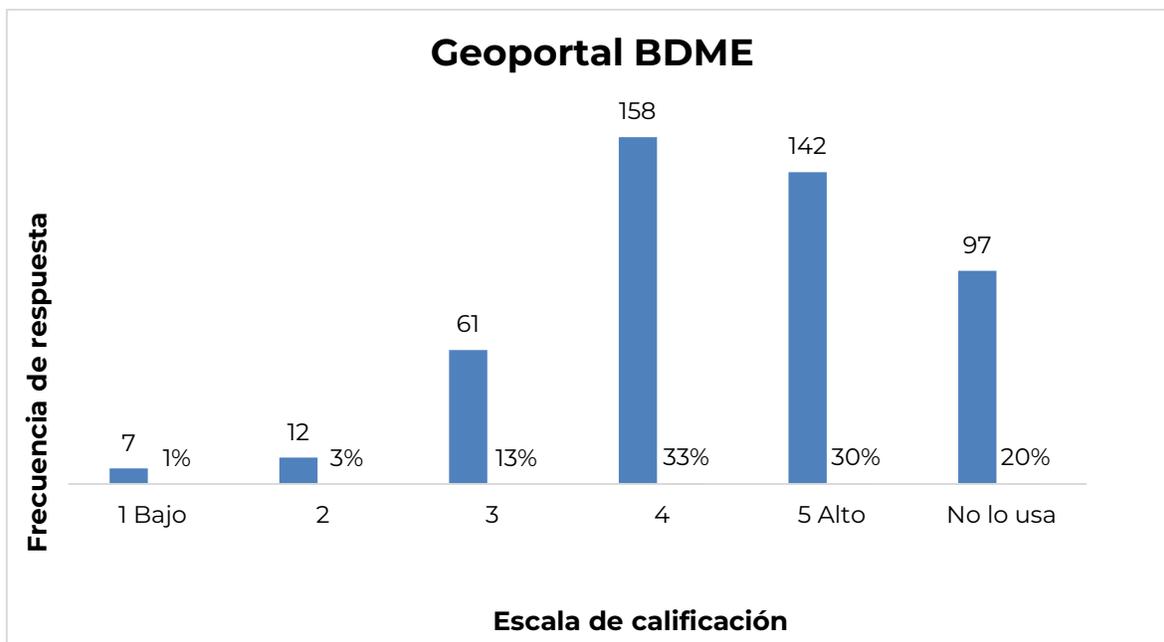
En 95 de las 477 respuestas recibidas, equivalente al **20%**, se obtuvo la calificación esperada **(5/5)** para la utilidad de la **aplicación móvil**. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2021 (16%), se evidencia una **mejora** de 4 puntos.

Por otra parte, para este ítem el **mayor número de respuestas** (171 de 477) corresponden a personas que **manifestaron no usar la aplicación**, igual que en la medición anterior. No obstante, hubo una disminución de 6 puntos porque para esta categoría de calificación el porcentaje en el año 2021 fue del 42% mientras que en el 2022 obtuvo el 36%.



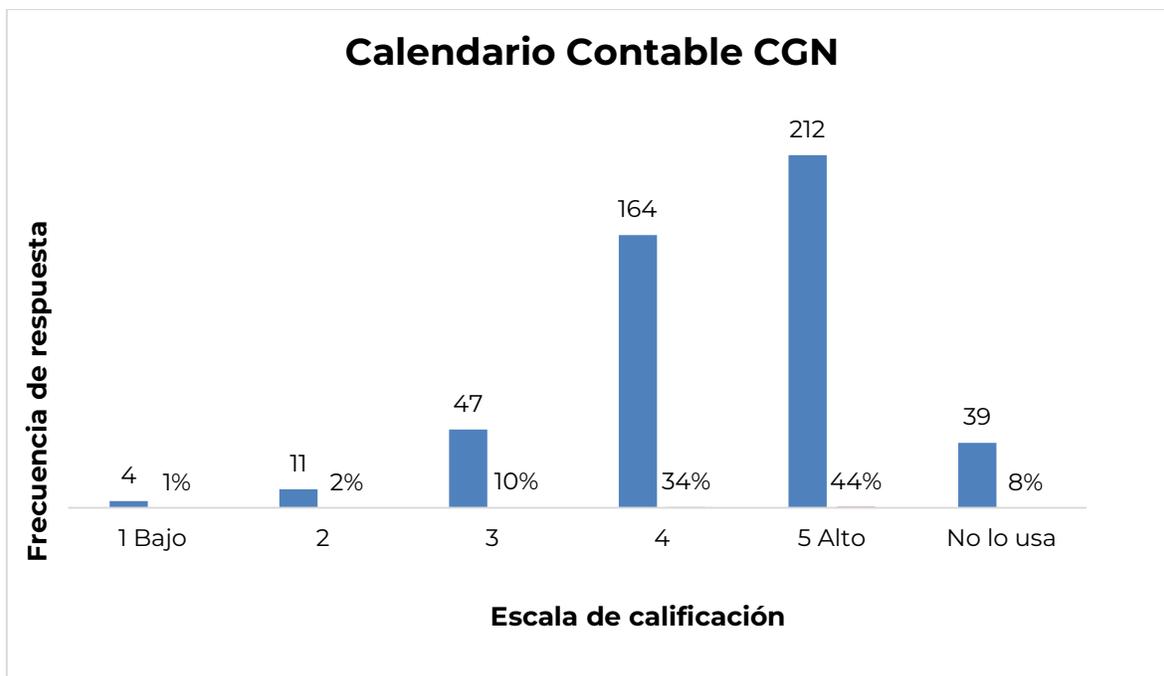
En 156 de las 477 respuestas recibidas, equivalente al **33%**, se obtuvo la calificación esperada **(5/5)** para la utilidad del **Geoportal de Información Contable Pública**. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2021 (26%), se evidencia una **mejora** de 7 puntos.

Por otra parte, para este ítem el **mayor número de respuestas** (175 de 477) se obtuvo en la calificación **4/5**, igual que en la medición anterior. No obstante, hubo un aumento de 3 puntos porque para esta categoría de calificación el porcentaje en el año 2021 fue del 34% mientras que en el 2022 obtuvo el 37%.



En 142 de las 477 respuestas recibidas, equivalente al **30%**, se obtuvo la calificación esperada (**5/5**) para la utilidad del **Geoportal BDME**. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2021 (26%), se evidencia una **mejora** de 4 puntos.

Por otra parte, para este ítem el **mayor número de respuestas** (158 de 477) se obtuvo en la calificación **4/5** igual que en la medición anterior. No obstante, hubo un aumento de 1 punto porque para esta categoría de calificación el porcentaje en el año 2021 fue del 32% mientras que en el 2022 se ubicó en el 33%.



En 212 de las 477 respuestas recibidas, equivalente al **44%**, se obtuvo la calificación esperada **(5/5)** para la utilidad del **Calendario Contable CGN**. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2021 (38%), se evidencia una **mejora** de 6 puntos.

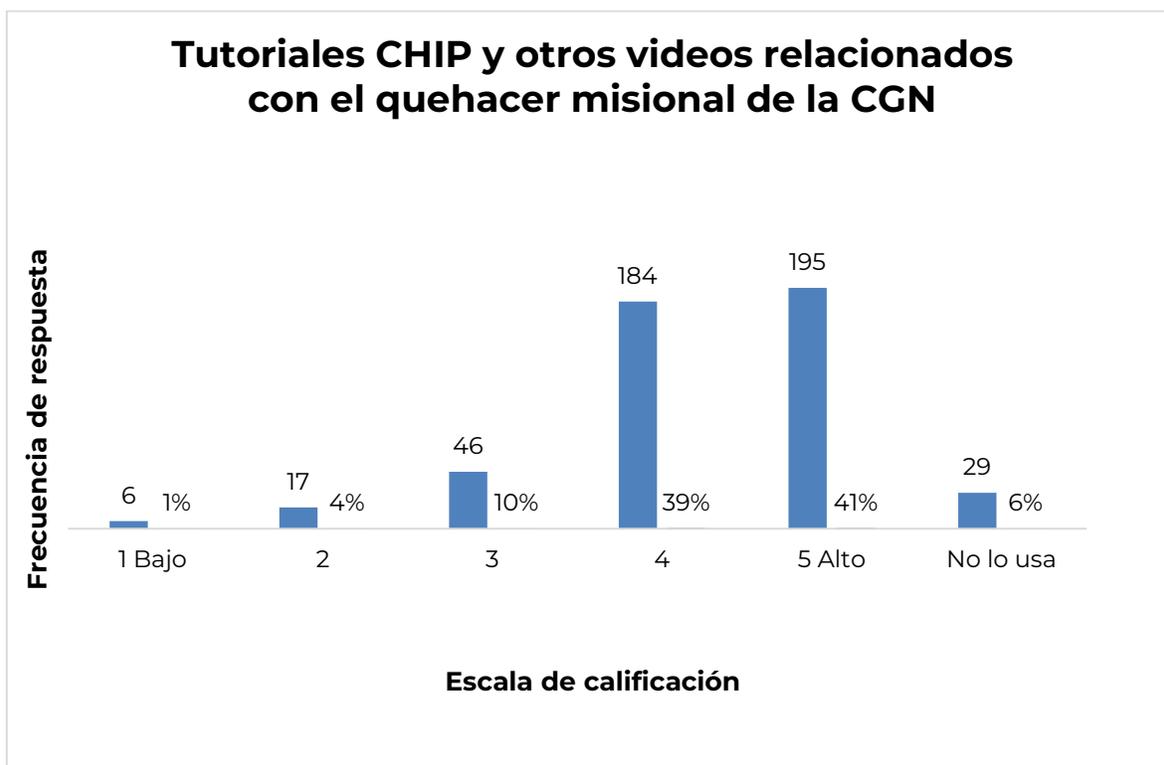
Por otra parte, para este ítem el **mayor número de respuestas** (212 de 477) se obtuvo en la calificación **5/5** igual que en la medición anterior. No obstante, hubo un aumento de 6 puntos porque para esta categoría de calificación el porcentaje en el año 2021 fue del 38% mientras que en el 2022 se ubicó en el 44%.





En 143 de las 477 respuestas recibidas, equivalente al **30%**, se obtuvo la calificación esperada (**5/5**) para la utilidad del **Informativo Contando en Breve**. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2021 (31%), se evidencia una **desmejora** de 1 punto.

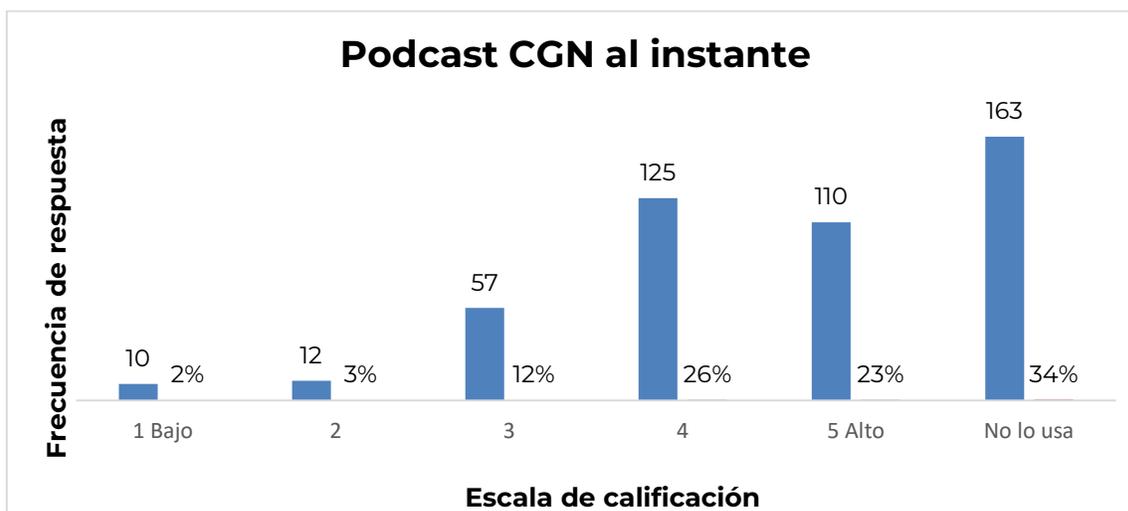
Por otra parte, para este ítem el **mayor número de respuestas** (160 de 477) se obtuvo en la calificación **4/5**, igual que en la medición anterior. No obstante, hubo una disminución de 3 puntos porque para esta categoría de calificación el porcentaje en el año 2021 fue del 37% mientras que en el 2022 se ubicó en el 34%.



En 195 de las 477 respuestas recibidas, equivalente al **41%**, se obtuvo la calificación esperada **(5/5)** para la utilidad de los **Tutoriales CHIP y otros videos relacionados con el quehacer misional de la CGN**. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2021 (24%), se evidencia una **mejora** de 17 puntos.

Por otra parte, para este ítem el **mayor número de respuestas** (195 de 477) se obtuvo en la calificación **5/5**, igual que en la medición anterior. No obstante, hubo un aumento de 17 puntos porque para esta categoría de calificación el porcentaje en el año 2021 fue del 24% mientras que en el 2022 obtuvo el 41%.





En 110 de las 477 respuestas recibidas, equivalente al **23%**, se obtuvo la calificación esperada (**5/5**) para la utilidad del **Podcast CGN al instante**. El mayor número de respuestas (163 de 477) se ubicó en la categoría No lo usa. Este ítem no se midió en el 2021.



En 117 de las 477 respuestas recibidas, equivalente al **25%**, se obtuvo la calificación esperada (**5/5**) para el grado de **satisfacción** con la **respuesta** suministrada por la CGN para las **PQRSD**. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2021 (19%), se evidencia una **mejora** de 6 puntos.



Por otra parte, para este ítem el **mayor número de respuestas** (154 de 477) corresponden a personas que **manifestaron no haber presentado PQRSD**, igual que en la medición anterior. No obstante, hubo una disminución de 7 puntos porque para esta categoría de calificación el porcentaje en el año 2021 fue del 39% mientras que en el 2022 se ubicó en el 32%.

Si calificó con 1, 2 o 3 la pregunta califique el grado de satisfacción con la respuesta suministrada por la CGN para las PQRSD, indique por qué.

1. Frente a la falta de respuestas oportunas por parte de la asesora asignada a la entidad.
2. Porque me ha faltado un poco más entender el mensaje dado, respuesta confusa.
3. Falta de atención en tiempo real y acompañamiento.
4. Las respuestas son muy demoradas.
5. No he obtenido respuesta.
6. La página es un poco confusa para buscar los temas.
7. La respuesta de una solicitud que realizó mi entidad se recibió 4 meses después y la respuesta fue que la CGN no tenía competencia.
8. Información eficiente para esta vigencia 2022.
9. Todos los correos son extensos y de poca utilidad.
10. A pesar de que las comunicaciones y la información son completas, hace falta reforzar la capacitación, sobre todo presencial con casuística que le permita a uno corregir o mejorar la aplicación de las directrices (sic).
11. Falta mejoras.
12. Las doctrinas contables no son previamente socializadas, no abarcan la necesidad total de la entidad.
13. No fue clara la respuesta dada por la CGN.
14. Creo que nos ha faltado más interacción, con el tema recíprocas.
15. No es claro el soporte para resolver dudas en informes.
16. Falta una mejor interacción entre los asesores y las entidades.





17. Porque debe haber mejoras en esos aspectos.
18. Por falta de orientación sobre la normatividad contable a las entidades.
19. La mayoría de las inquietudes son despejadas por el asesor de la zona, el cual es muy amable y diligente. Las consultas por correo de la página o PQRS no son contestadas oportunamente y las respuestas no cumplen con lo requerido en algunas ocasiones.
20. Concepto personal.
21. Me parece que falta mucha más información, servicio personalizado y capacitaciones sobre un tema tan importante como es el reporte CHIP, claro que, en el tema de servicio para instalación del CHIP, el servicio si fue muy bueno. Pero ya en el tema de entrar a mirar el cargue, pienso que se necesita más información, así mismo el servicio de correo de ustedes también es bueno, no tendría nada más que decir. Muchas gracias por su atención.
22. No dan soluciones contundentes en las solicitudes de apoyo.
23. Las consultas PQR no se responden oportunamente y sus respuestas no son concretas.
24. Se requiere, que exista un canal directo con las oficinas de Control interno de las entidades para el manejo de la información y solicitudes.
25. Las solicitudes o apoyo por correo electrónico no son atendidas.
26. Deben introducirse mejoras haciendo más amigables las herramientas.
27. Por la falta de tiempo y recursos.
28. En ocasiones las respuestas no atienden las solicitudes realizadas o no profundiza en los conceptos.
29. No he recibido respuestas claras y adecuadas sobre ciertos temas consultados.
30. Falta de apoyo a el área financiera.
31. Se requiere actualizaciones oportunas y atención telefónica ya que es poco efectiva.
32. Las respuestas no son oportunas.



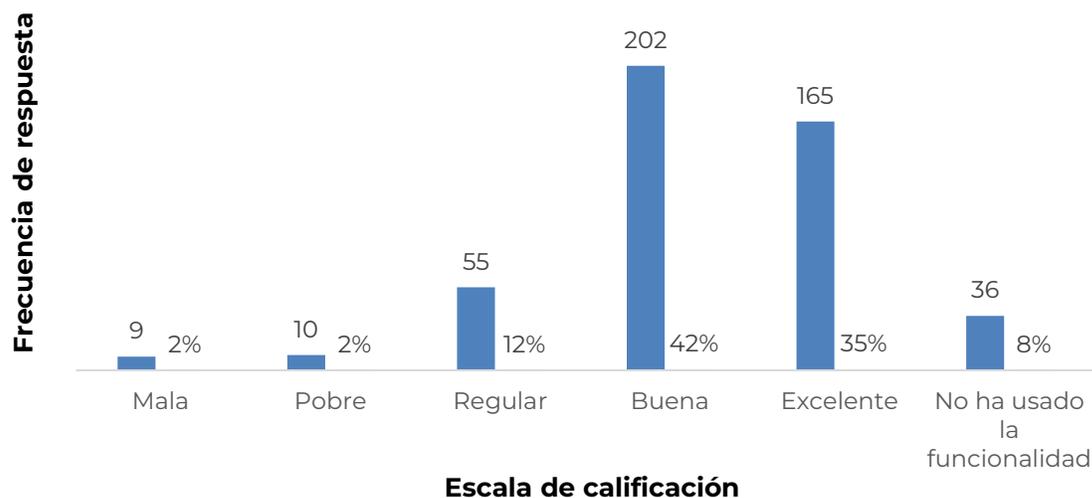


33. Existe gran cantidad de información contable siendo muy compleja su utilización es necesario una mejor organización que permita un mejor acceso y menos confusión.
34. Hay que mejorar los diferentes sistemas y medio de comunicación, para ser efectivos y así mismo, contemplar y fortalecer la capacitación presencial en todas las áreas de la contabilidad pública. Gracias (sic).
35. No hay relevancia en la información.
36. En respuesta a una solicitud sobre dificultades para acceder al CHIP, la información recibida no fue de utilidad.
37. No hay capacitación sobre temas actuales y algunas respuestas no son oportunas.
38. Falta de temáticas ajustadas a la realidad del día a día en la gestión contable.
39. Falta mucha divulgación.
40. Porque se puede presentar mejoras.
41. Se realizó consulta sobre método de elaboración del Flujo de Efectivo para entidades que sus ingresos dependen de las transferencias del PGN y nunca fue contestado.
42. La doctrina contable no suele responder los temas de fondo.
43. Hay demora.
44. No hay respuesta oportuna.
45. Se presenta poco apoyo en la época de presentación de CHIP y no se da respuesta oportuna a veces a las consultas.
46. Mas eficiencia para dar respuesta en ciertos tramites.
47. La línea de teléfono no es funcional se demora.
48. Oportunidad en la información.





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



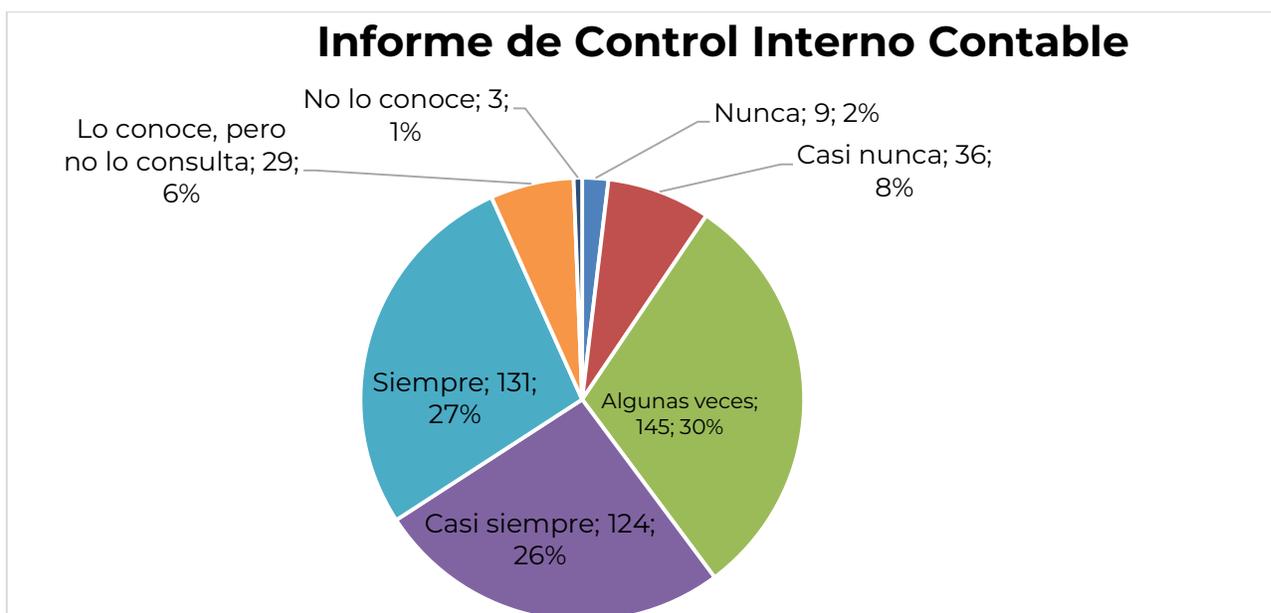
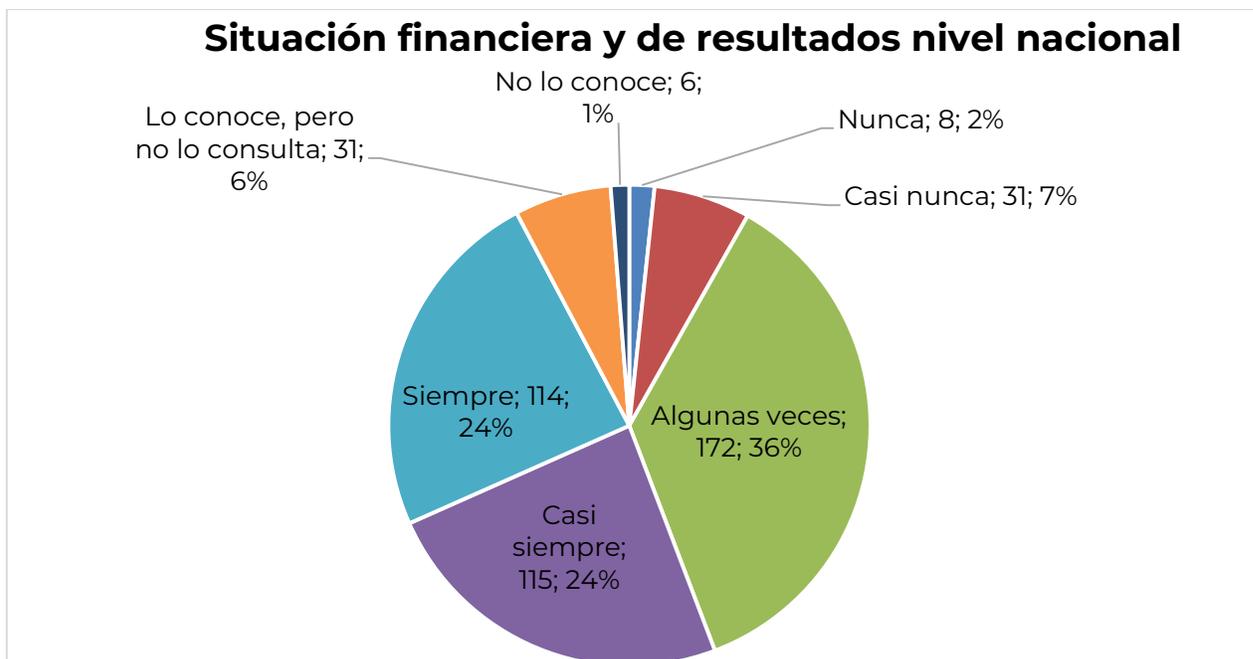
El **35%** de las personas que respondieron la encuesta considera **excelente** la **utilidad** de la **funcionalidad “Operaciones Recíprocas”**, disponible en la página web del Sistema CHIP para mejorar la calidad de la información. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2021 (29%), se evidencia una **mejora** de 6 puntos.

Al igual que en la medición realizada en el 2021 la frecuencia de respuesta más alta para esta pregunta se obtuvo en la categoría de calificación “Buena”.



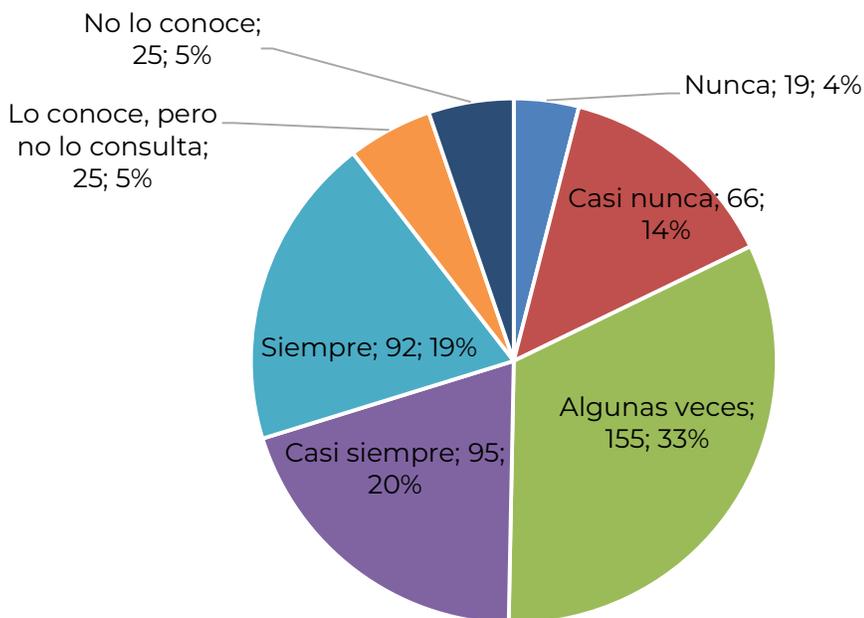


9) ¿Consulta los siguientes informes de base contable elaborados por la CGN?





Series históricas



Boletín Deudores Morosos del Estado (BDME)





Resumen sobre la pregunta ¿Consulta los siguientes informes de base contable elaborados por la CGN?

Informes más consultados

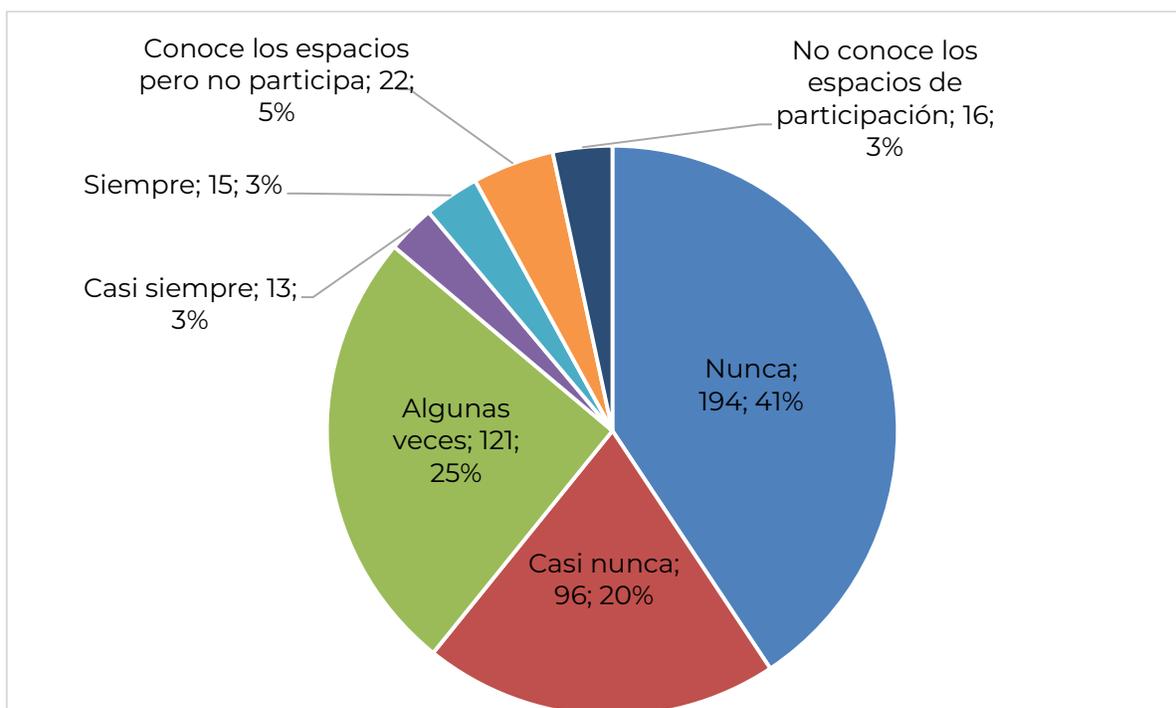
2021			2022		
Informe	Frecuencia de respuesta	Porcentaje %	Informe	Frecuencia de respuesta	Porcentaje %
Informe de Control Interno Contable	146	30%	Informe de Control Interno Contable	131	27%
Boletín Deudores Morosos del Estado	134	27%	Boletín Deudores Morosos del Estado	124	26%
Situación financiera y de resultados nivel nacional	114	24%	Situación financiera y de resultados nivel nacional	114	24%

Informe menos consultado

2021			2022		
Informe	Frecuencia de respuesta	Porcentaje %	Informe	Frecuencia de respuesta	Porcentaje %
Series históricas	90	18%	Series históricas	92	19%



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



El **mayor número de respuestas** (194 de 477 equivalente al 41%) corresponden a personas que **manifestaron nunca haber presentado comentarios, aportes o inquietudes** sobre Proyectos Normativos, Rendición de Cuentas o Propuestas de Innovación, en los espacios habilitados para tal fin en la página web de la CGN, igual que en la medición anterior. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2021 (45%), se evidencia una **disminución** de 4 puntos.

En la categoría de respuesta esperada (siempre, equivalente a **5/5**) el porcentaje correspondiente a la frecuencia fue del **3%**. Tanto en 2021 como en 2022 el porcentaje correspondiente a la frecuencia de respuesta en esta categoría de calificación fue del 3%.



Por otra parte, el 5% de las personas que respondieron la encuesta manifestó que conoce los espacios aludidos, pero no participa. Con relación a la medición anterior (11%), se evidencia una disminución de 6 puntos en el porcentaje de respuestas obtenidas en esta categoría.

Del mismo modo, el 3% manifestó que no conoce los espacios habilitados en la página web para presentar comentarios, aportes o inquietudes. Con relación a la medición anterior (7%), se evidencia una disminución de 4 puntos en el porcentaje correspondiente a la frecuencia de respuesta obtenida en esta categoría.



En 251 de las 477 respuestas recibidas, equivalente al **53%**, se obtuvo la calificación esperada 5 (Positiva) para la percepción que genera la CGN. Con respecto a los resultados de la medición realizada en el año 2021 (54%), se evidencia una desmejora de 1 punto.

Por otra parte, para este ítem el **mayor número de respuestas** (251 de 477) se obtuvo en la calificación **5/5**, igual que en la medición anterior. No obstante, hubo





una disminución de 1 punto porque para esta categoría de calificación el porcentaje en el año 2021 fue del 54% mientras que en el 2022 se ubicó en el 53%.

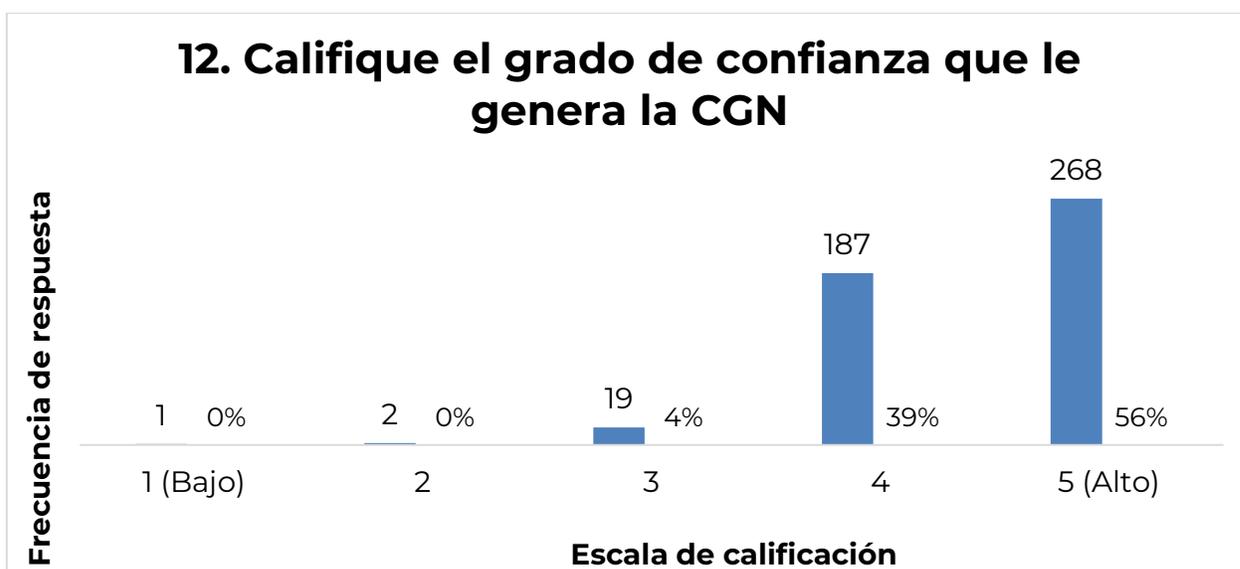
Si calificó con 1, 2 o 3 a la pregunta califique la opinión general que le produce la CGN, indique por qué.

- La CGN debe estar más cerca de los contadores.
- Piden una gran cantidad de información poco relevante y que aporta poco o nada a las entidades.
- No conozco el tema.
- Presentación de Operaciones Recíprocas en algunas ocasiones se vuelve compleja la presentación, y cruce de información entre otras entidades.
- Demasiada comunicación y poco apoyo.
- La información de las Operaciones Recíprocas llega muy a destiempo para darle continuidad al cargue de la información que por lo general se vence el 30 de cada trimestre, es decir, la información llega dos o tres días antes y a veces no llega hasta que se realizan correcciones.
- Las Operaciones Recíprocas no se dan solo con entidades nacionales ya que es diferente la causación al recaudo y por tal motivo siempre se presentarán diferencias.
- Mejorar el soporte.
- Falta acercamiento a las necesidades de las entidades.
- Baja comunicación.
- Hay que mejorar la gestión y dinamizar los procesos de auditoría.
- Poca divulgación.
- Falta más interacción, capacitaciones.
- Existe gran cantidad de información e instituciones que manejan contabilidad pública siendo todavía muy complejo y confuso lograr el reconocimiento contable de acuerdo como lo indica la CGN, por lo cual es necesario mayor organización en la información contable con sus procedimientos para poder darle mejor uso y utilidad.





- El contacto y las asesorías deberían ser más frecuentes y dando espacios para que las entidades territoriales pudiéramos interactuar sobre casos específicos.
- La entidad no se conoce.
- La doctrina no resuelve temas de fondo, la asistencia telefónica tampoco lo hace.
- Hay mucho por mejorar, podrían simplificar la presentación en la página web, ejercer mayor control sobre los entes que no reportan Operaciones Recíprocas y que generan muchas partidas por conciliar producto del no reporte.
- Falta mayor claridad para el sector salud público.
- Es un ente que se ve involucrado en escándalos de corrupción y no tiene la capacidad operativa de realizar un seguimiento adecuado.
- La información con las demás entidades, muy inconsistente.
- Oportunidad en las respuestas.



En 268 de las 477 respuestas recibidas, equivalente al **56%**, se obtuvo la calificación esperada 5 (**Positiva**) para el grado de confianza que genera la CGN.





Tanto en 2021 como en 2022 el porcentaje correspondiente a la frecuencia de respuesta en esta categoría de calificación fue del 56%.

Por otra parte, para este ítem el **mayor número de respuestas** (268 de 477) se obtuvo en la calificación **5/5**, igual que en la medición anterior. Tanto en 2021 como en 2022 el porcentaje correspondiente a la frecuencia de respuesta en esta categoría de calificación fue del 56%.

Si calificó con 1, 2 o 3 a la pregunta califique el grado de confianza que le genera la CGN, indique por qué.

- Falta mucho por mejorar y aterrizar a la realidad de las empresas, una cosa es lo que requieren como entidades regulatorias y muy distinta y alejada a la realidad de las entidades.
- No tenemos relación con la entidad más que por el montón de correos que mandan.
- Porque a veces envían saldos de giros que no llegan a las cuentas de los municipios como si se hubiera girado y en realidad nunca se ha realizado el giro de recursos.
- Porque en la última validación de información hubo inconformidad en el reporte.
- Ausencia de comunicación.
- Creo que hace falta seguimiento y capacitación a los entes territoriales.
- No se vislumbra el accionar contundente de la entidad en la mitigación de la recurrencia de actos de corrupción en las entidades públicas.
- Falta más comunicación personalizada con el área financiera de las entidades.
- Porque nunca nos contactan.
- No hay capacitaciones directas a las entidades territoriales, por lo menos deberían dar una vez cada año, sobre los cambios trascendentales.





- Los asesores no suelen conocer la operatividad técnica de los procesos financieros de las entidades públicas.
- Demoras en procesos.
- Cambios muy frecuentes en el personal de apoyo.
- Oportunidad en las respuestas.

13. ¿Qué información quisiera recibir de la Contaduría General de la Nación?

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

CIUDADANÍA

- Actualizaciones inmediatas y/o cambios.
- Información relacionada con el CHIP.
- Seminarios y asesorías directamente a las empresas para un mejor manejo de la información.
- Capacitaciones.
- Las capacitaciones de las actualizaciones y normativas.

COMUNIDAD ACADÉMICA

- Respuestas oportunas a las inquietudes formuladas sobre determinada situación contable consultada.
- Cartillas pedagógicas para estudiantes.
- El estado de las cuentas nacionales.
- Datos actualizados.

ENTIDAD CONTABLE PÚBLICA

- Boletines informativos a los correos electrónicos.
- Que se notifique masivamente a los correos los conceptos que elabore la entidad.





- Más capacitación sobre los procesos de depreciación, deterioro, amortización y provisión.
- Mantener informado sobre procedimientos y actualizaciones.
- Más información sobre normatividad y capacitaciones.
- Capacitación sobre la instalación y manejo del CHIP.
- Seminarios virtuales, procedimientos contables y casos reales en el sector salud.
- Que cada que realicen un cambio en políticas o normatividad se comunique al correo de la entidad.
- Más inmediatez en la atención, más acompañamiento a los contadores.
- Normatividad NIIF de activos fijos.
- Capacitaciones no solo para funcionarios sino para personas que no están en el sector público, falta llegar con apoyo a entidades que por desconocimiento de personal nuevo disminuyen la calidad de la información.
- Actualización nuevo marco normativo para entidades de gobierno y control interno contable.
- Utilización del Catálogo de Cuentas.
- Quisiera volver a temas de actualización a través de capacitaciones generales.
- Boletines más actualizados y normas internacionales sector público.
- Análisis financiero Empresas Sociales del Estado.
- Boletines informativos al correo sobre los cambios normativos y los espacios de capacitación disponibles.
- Más cursos de normas internacionales.
- Más capacitaciones.
- Capacitación general de las nuevas normas y aplicaciones.
- Mejor apoyo en Mesa de Ayuda o capacitaciones permanentes, teniendo en cuenta que los funcionarios públicos son de períodos y rotan constantemente.





- Capacitaciones más constantes respecto a los cambios y aplicación de las normas contables.
- Capacitaciones sobre manejo contable normatividad vigente.
- Sobre los cambios en la norma, proyectos antes de aplicarlos.
- Calendario de reportes Operaciones Recíprocas y Deudores Morosos (sic).
- Que volvieran a reactivar las jornadas de capacitación con participación en las diferentes regiones.
- Que sea más amigable la página para consulta.
- Conceptos y aplicación normas NIIF - Corrección de errores de períodos anteriores.
- Todas las publicaciones.
- Capacitación presencial a los contadores y auxiliares contables acerca de la normatividad y registros contables.
- Las respuestas de las inquietudes en el menor tiempo posible.
- Fechas de presentación de informes.
- Diplomado Capacitación Control Interno Contable.
- Más actualización en el tema de operaciones recíprocas, falta más aclaración en las reglas de eliminación (sic).
- Respuesta oportuna a los requerimientos efectuados.
- No tener la misma fecha para los informes.
- Guías y modelos de formatos.
- Más presencia territorial - eventos de actualización a entidades descentralizadas.
- Capacitación presentación de informes CHIP.
- CHIP.
- Recordatorio sobre los vencimientos con más frecuencia, y más claridad. En los casos de las consultas efectuadas para dar claridad sobre diferencia de criterios al aplicar la norma (sic).
- Mayor agilidad en las consultas que se hacen y mejor apoyo.





- Tener un chat de soporte para consultas urgentes sobre normatividad contable.
- Encuentros focalizados entre los contadores del mismo sector para discutir aspectos normativos, homologaciones, propuestas para compartir información, recomendaciones a la CGN, etc., de esa forma apropiarnos e identificarnos con la función de nuestros colegas de la CGN y trabajar como un solo equipo.
- Apoyo técnico y formación contable.
- Capacitaciones sobre el Control Interno Contable.
- Asistencia técnica.
- Capacitación presencial.
- Catalogo presupuestal.
- Capacitaciones en materia contable, financiera y pública.
- Colaboración con la información del ADRES, el acceso es muy difícil.
- Nuevos conceptos aplicables a la contabilidad pública.
- Las Operaciones Recíprocas.
- Operaciones Recíprocas a tiempo, y en su totalidad, para que no le toque al municipio llamar a todo lo ministerios que le envíen los saldos (sic).
- Operaciones Recíprocas.
- La información que se suministra es suficiente.
- Doctrina contable.
- Capacitación sobre actualizaciones.
- Capacitaciones acerca del nuevo marco normativo.
- Conocer sobre los medios de comunicación del numeral 6 de esta encuesta.
- Capacitación sobre preparación de informes.
- Capacitaciones, porque nos ayuda a estar actualizados.
- Participar en los espacios sobre nuevos o actualización de conceptos contables.
- Soporte específico en línea.





- Doctrinas contables.
- Continuidad en las capacitaciones.
- Mesas de trabajo para definir los criterios a tener en cuenta cuando hay diferencias entre entidades en cuanto a los códigos contables, ej. cuentas del costo frente a entidades que no aplican para el uso de estos códigos. otro ej. es cuando el hecho económico ocurre en diferentes vigencias y el reconocimiento afecta las cuentas reciprocas primero en la entidad que asigna los recursos y en la siguiente vigencia a la entidad que los recibe y ejecuta (sic).
- Que la normatividad que expidan nueva llegue al correo institucional.
- Doctrinas jurisprudencias.
- Actualización de normatividad.
- Capacitación en forma virtual, en la ciudad de Neiva fue cancelado.
- Capacitaciones.
- Saber qué personal contrata.
- Que se publique el catálogo en Excel para mejor manipulación.
- Normatividad en materia contable.
- Estudios de casos en la aplicación de normas.
- Capacitaciones en temas de contabilidad pública.
- Capacitación virtual sobre el Régimen de Contabilidad Pública para entidades de gobierno y generación de espacios para discutir y aclarar dudas que se puedan presentar sobre la aplicabilidad del marco normativo contable.
- Actualización de las normas contables.
- Capacitaciones en forma presencial.
- Capacitación.
- Guía en el registro de operaciones nuevas de las cuales no se tiene mucha doctrina contable.
- Por correo electrónico siempre nos informen los cambios o modificaciones normativas, para facilidad.





- Capacitación.
- Atención más personalizada a nivel de llamadas telefónicas.
- Ejemplos prácticos sobre Operaciones Recíprocas.
- Consulta normativa.
- Volver a realizar capacitaciones presenciales.
- Normatividad.
- Capacitación.
- Capacitaciones presenciales.
- Errores más comunes validador CHIP y solución.
- Actualizaciones.
- Doctrina Contable Pública.
- Más apoyo y orientación por parte del asesor de la CGN cuando se tenga contacto a través de la línea telefónica.
- Más orientación o comunicación con las entidades públicas.
- Capacitaciones.
- Videos tutoriales sobre rendición de informes.
- Cronogramas de capacitaciones virtuales sobre Régimen de Contabilidad Pública.
- Capacitación continua a cambios normativos.
- Refuerzo en capacitación de Operaciones Recíprocas.
- Capacitación sobre contabilización recursos de salud para entidades territoriales (municipios).
- Capacitaciones.
- Procedimientos más específicos para algunos casos especiales.
- Capacitación sobre actualizaciones normativas.
- Capacitaciones permanentes.
- Estadísticas consolidadas y análisis de la información financiera de las ESE.
- Actualización en normatividad.
- Modificaciones el PGCP y Seminarios de actualizaciones.
- Atención de la Mesa de Ayuda en las fechas de transmisión (sic).





- Capacitaciones.
- Ninguna.
- Capacitaciones, contabilizaciones oportunas en algunos casos que nacen dudas.
- Más información sobre las exógenas y actualización de los datos de las entidades públicas.
- Sirva de puente con la Contraloría General de la Nación (sic).
- Capacitaciones.
- Capacitaciones.
- Respuesta a lo solicitado por correo, ya que es esporádico.
- Mejorar la atención telefónica.
- Capacitaciones virtuales.
- Conceptos contables.
- Capacitación, planteamientos de casos contables y normas.
- Información sobre convenios.
- Capacitación constante sobre los cambios que vienen o que ya se están aplicando en atención a la nueva normatividad que ha salido.
- Más capacitaciones para rendir en la plataforma.
- Información financiera del Estado por sectores.
- Articulador de las necesidades financieras de las entidades públicas que realizan vigilancia y control para lograr la unificación de reportes hacia los usuarios (Múltiples reportes XBRL).
- Que el CHIP dure más tiempo, la versión.
- Estadísticas de gestión de ingresos y gastos por municipios o departamentos o entidades.
- Capacitación.
- Capacitación, asesoría de tipo contable.
- Capacitación y mayor divulgación de capacitaciones. Las Universidades y entidades de nivel nacional deberían tener capacitaciones mínimo-trimestrales.





- Visitas de funcionarios de la CGN a los entes territoriales.
- Normatividad.
- Conceptos técnicos contables.
- Operaciones Recíprocas.
- Servicio, más oportuna la atención.
- Capacitaciones en Bogotá (Flujo de efectivo).
- Capacitación.
- Capacitación.
- Capacitación.
- Respuesta a las solicitudes realizadas por correo electrónico.
- La Contaduría, así como nos da conceptos contables, también nos debería mantener informados con los cambios que se presentan en la parte tributaria.
- Capacitaciones sobre calculo actuarial, pasivo pensional y cuotas partes.
- Procedimientos contables, normatividad y actualización constante de las normas.
- Capacitación por parte de la CGN de nueva normatividad o procedimientos para los contadores de las entidades públicas.
- Información actualizada sobre cambios y noticias acerca de la información contable pública.
- Que la página este mejor diseñada, porque es muy confusa para la búsqueda.
- Capacitación.
- Operaciones Recíprocas.
- Capacitación.
- Capacitación presencial.
- Entrenamientos específicos a entidades públicas.
- Capacitación sobre actualizaciones.
- Recibir en el correo toda norma que le aplica a la Entidad y capacitaciones virtuales.





- Operaciones Recíprocas.
- Respuestas más claras en temas complejos de aplicar.
- El método y el resultado en detalle de la refrendación de ingresos.
- Notificaciones de normatividades nuevas.
- Catálogo de cuentas actualizado.
- Mayor capacitación a los contadores públicos sobre todo en el tema de Operaciones Recíprocas, ya que hay muchas entidades que no dan la importancia que le deberían dar al tema, no tienen teléfono, ni correo electrónico de contacto para verificación de saldos de Operaciones Recíprocas, que puedan responder información acorde a lo referenciado.
- Calendario permanente de capacitaciones.
- Asesoría y/o capacitación para los jefes de Control Interno.
- Capacitación virtual.
- Plan Anual de Capacitaciones a entidades sujetas a Regulación Contable Pública.
- Capacitación sobre deterioro de los activos.
- Capacitación de los servicios que ofrece CGN.
- Capacitaciones sobre todo lo financiero, flujo de caja solicitado, apoyo en el tema operacional de SIIF.
- Apoyo normativo y soporte en Mesa de Ayuda efectivo.
- Mayor capacitación.
- Aclarar inquietudes en línea cuando estamos en informes trimestrales.
- Capacitación personalizada.
- Capacitaciones.
- Temas obre Operaciones Recíprocas - dificultades para conciliar.
- Capacitación.
- Instructivo actualizado Control Interno Contable.
- Capacitaciones didácticas.
- Capacitaciones sobres los temas relacionados de cada Entidad.





- Más claridad en Operaciones Recíprocas ya que se trata de comunicar con las Entidades y a veces no hay respuesta. Adicional a esto, a veces lo que reportan otras entidades modifican el registro de la contabilidad y toca volver a realizar registros y otra vez a validar.
- Tener más contacto con los analistas de la entidad y que su apoyo sea más efectivo.
- Capacitaciones.
- Protocolos, formularios CHIP.
- Sobre el manejo contable que se le debe dar a la información financiera.
- Todas las modificaciones al Catálogo General de Cuentas y normas en general.
- Soporte a las entidades descentralizadas de municipios de sexta categoría sobre actualización de activos.
- Informes consolidados y por Entidad.
- Capacitación.
- Capacitación virtual para las Entidades Territoriales con temas específicos.
- Manuales, cartillas y en general, dictámenes o doctrina en materia contable pública.
- Capacitación en Operaciones Recíprocas.
- Capacitación en temas del manejo contable del costo medio de inversión en empresas de servicios públicos domiciliarios
- Capacitación en manejo contable del costo medio de inversión en empresas industriales y comerciales del Estado.
- Capacitaciones.
- Paso a paso del instructivo para subir la información.
- Capacitación.
- Más información acerca de procedimiento contable para la mejora de la presentación de los estados financieros.
- Talleres, capacitaciones y actualizaciones.
- Continuidad en envío de información normativa.





- Mejor atención telefónica.
- Operaciones Recíprocas.
- El proceso de eliminaciones en Operaciones Recíprocas.
- Asistencia oportuna por parte de los asesores que son asignados a las entidades.
- Boletines de actualización periódicas (Mes o trimestre) de emisión de conceptos, consultas, y normas nuevas.
- Tutoriales de aprendizaje.
- Políticas Públicas.
- Información sobre el cargue de la información.
- Convenios de cooperación, registro para ambas partes.
- Los casos prácticos en la aplicación de normas son muy útiles y didácticos, sería importante que fuera estructurado un documento con el tema de inversiones.
- Acompañamiento técnico.
- Información más precisa sobre la trazabilidad de baja de cuentas por cobrar - cuenta 13.
- Que continúe con las capacitaciones de la normatividad vigente.
- Información sobre la eliminación de cuentas antes del reporte CHIP.
- Capacitación.
- Las modificaciones al Régimen de Contabilidad Pública, vía correo electrónico.
- Actualizaciones normativas, casos de entidades y los conceptos que se envían como respuesta estos le pueden ayudar a las entidades a resolver consultas, más acompañamiento que todo no se deje al criterio de contador, sino que se construyan conceptos más estables.
- Mayor claridad y especificidad para el sector salud.
- Más capacitación de los procesos.
- Más capacitación.





- Que buscarán otro mecanismo para las cuentas recíprocas, ya que es difícil el cruce porque muchas no responden.
- Manejo de WhatsApp por tipo de empresa pública o por resolución para que todo sea enviado por este medio.
- Capacitaciones sobre regalías - manejo contable para los ejecutores del proyecto.
- Información actualizada.
- Capacitación de los nuevos clasificadores de catalogo presupuestal.
- Cronograma de capacitaciones anual.
- Capacitación de depuración Operaciones Recíprocas.
- Actualizaciones Tributarias y Seminarios – capacitaciones que nos interesan a los contadores.
- Deudores morosos.
- Cambios normativos y aplicación.
- Capacitaciones.
- Eficiencia del control fiscal.
- Al correo electrónico institucional y de la contadora las Resoluciones mediante las cuales se realicen cambios al marco normativo para entidades de gobierno y al catálogo de cuentas contables. Información o link para acceder a las actualizaciones de la Doctrina Contable tan pronto como son cargadas en la página de la CGN.
- Actualización normativa a través de correo electrónico.
- Capacitación e información sobre todo lo relacionado con los informes que debe llevar control interno.
- Todo lo relacionado los estados financieros y demás informes.
- Capacitaciones periódicas y descentralizadas.

ORGANISMO DE CONTROL

- Información sobre contratación.
- Capacitaciones.





- Capacitaciones presenciales.
- Actualización y capacitación.
- Mas información jurídica.
- Toda la normatividad que se vaya actualizando en temas de contabilidad pública.
- Normas vigentes cuando se generen cambios.
- Capacitaciones.
- Asesoría oportuna en cuanto a procesos contables específicos y puntuales del sector público como propiedad, planta y equipo, cuentas de orden.
- Calendario de reportes de todos los informes para entidades descentralizadas del orden territorial. Guía de generación de usuario auditor.
- Capacitación de actualización contable presencial.
- Capacitación sobre los procesos más relevantes de la CGN para que las entidades públicas tengan mayor claridad en la presentación de su información financiera.
- Capacitación y publicación de actualizaciones contables financieras y de control interno.

OTRO

- Las noticias e información general.
- Mejor servicio de asesoría.
- Eventos de capacitación.
- La implementación de la auditoría preventiva anticipada.
- Más oportunidad para los reportes trimestrales.
- NIIF.
- Calendario entidades descentralizadas.
- Asistencia práctica en contexto con la gestión en las entidades.
- Proyectos normativos y rendición de cuentas.
- Capacitaciones.





- Normas contables y NIIF específicas sobre Empresas de Servicios Públicos.

PROVEEDOR

- Sobre proyectos normativos, rendición de cuentas o propuestas de innovación.

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

Información o servicio que quisiera recibir de la CGN	Frecuencia	Frecuencia acumulada	Porcentaje	Porcentaje acumulado
P1 Capacitaciones	88	88	39%	39%
P2 Normatividad contable pública y sus actualizaciones.	67	155	30%	70%
P3 Información actualizada vía correo electrónico, alertas vía correo electrónico de vencimientos y cambios en la normatividad.	19	174	9%	78%
P4 Operaciones Recíprocas.	18	192	8%	86%
P5 Procedimientos, formatos, guías y catálogos de cuentas para elaboración de informes.	11	203	5%	91%
P6 Relacionadas con el CHIP (guías para presentar la información).	8	211	4%	95%
P7 Conceptos y doctrina contable pública.	7	218	3%	98%
P8 Normatividad internacional.	2	220	1%	99%
P9 Qué se publique el catálogo en Excel para mejor manipulación.	1	221	0%	99%
P10 Sirva de puente con la Contraloría General de la Nación (sic).	1	222	0%	100%
P11 Recordatorio sobre los vencimientos con más frecuencia, y más claridad. En los casos de las	1	223	0%	100%

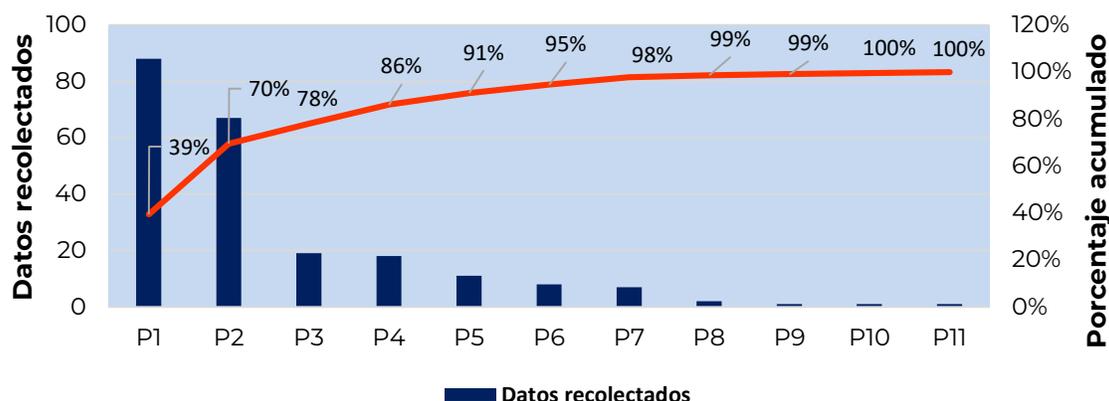


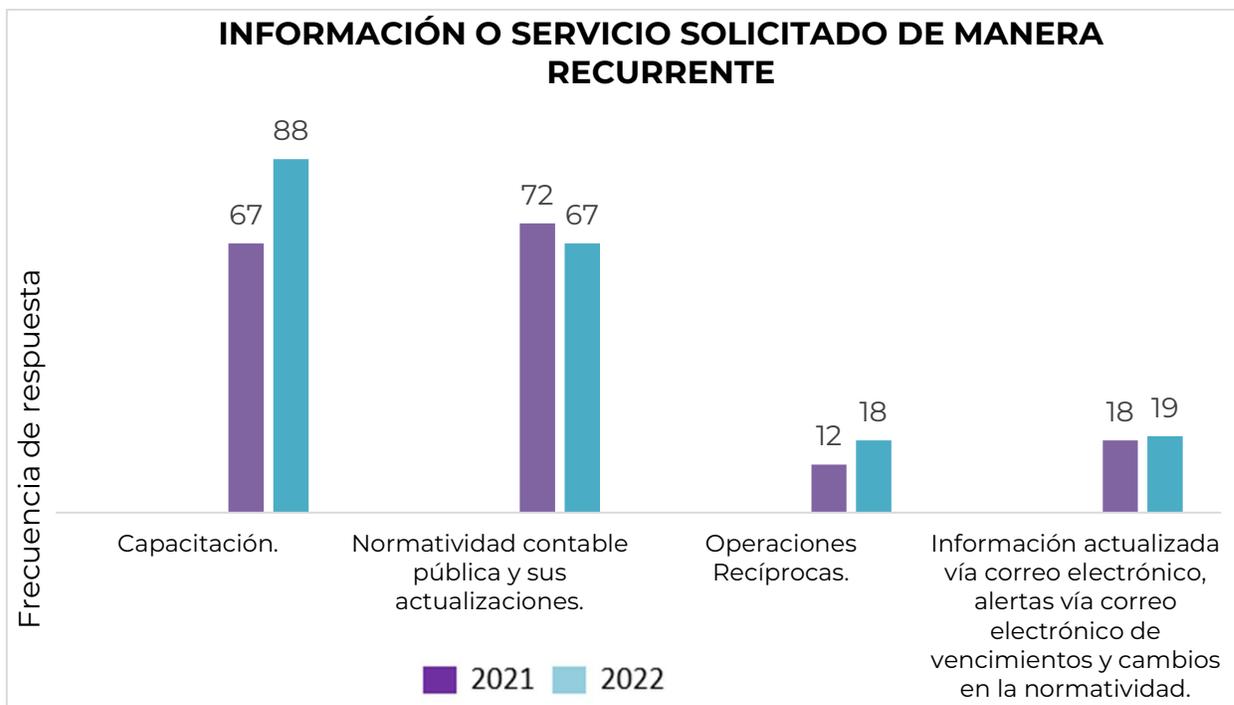


<i>consultas efectuadas para dar claridad sobre diferencia de criterios al aplicar la norma.</i>				
--	--	--	--	--

- P1** Capacitaciones
- P2** Normatividad contable pública y sus actualizaciones.
- P3** Información actualizada vía correo electrónico, alertas vía correo electrónico de vencimientos y cambios en la normatividad.
- P4** Operaciones Recíprocas.
- P5** Procedimientos, formatos, guías y catálogos de cuentas para elaboración de informes.
- P6** Relacionadas con el CHIP (guías para presentar la información).
- P7** Conceptos y doctrina contable pública.
- P8** Normatividad internacional.
- P9** Qué se publique el catálogo en Excel para mejor manipulación.
- P10** Sirva de puente con la Contraloría General de la Nación (sic).
- P11** Recordatorio sobre los vencimientos con más frecuencia, y más claridad.
En los casos de las consultas efectuadas para dar claridad sobre diferencia de criterios al aplicar la norma.

¿Qué información o servicio quisiera recibir de la CGN?





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

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

CIUDADANÍA

- Tener mayor dinamismo para el reporte de información.
- Un contacto más directo con los entes que le reportan información.
- Chat virtual.

COMUNIDAD ACADÉMICA

- Que respondan a lo consultado de manera oportuna. En tres ocasiones realicé una consulta y aún estoy esperando la respuesta.
- Mejorar la comunicación con las instituciones educativas.



- Visitas a las IES y conferencias, primero que se dé a conocer más.
- Datos actualizados.

ENTIDAD CONTABLE PÚBLICA

- Soporte por departamentos.
- Seguir prestando el apoyo en las rendiciones de las cuentas.
- Chat 24 horas, capacitaciones y líneas no congestionadas.
- Que cuando se solicite apoyo de los asesores. estos le brinden el apoyo requerido más detallado debido a que virtual es complicado (sic).
- Se requieren teléfonos de contactos directos con el fin de poder tener comunicación directa, de igual manera se requieren capacitaciones continuas porque en las administraciones territoriales hacen cambios de personal y se pierde la continuidad.
- Capacitaciones virtuales prácticas.
- Información más dinámica y amigable.
- Actualización y exigencia de correos y números de contacto (celular) de los responsables de las Operaciones Recíprocas de las entidades del Estado. Se envían correos que nunca dan respuesta o están desactualizados y cuando se logra comunicar con la Entidad, se cae la llamada o lo redireccionan a otra extensión.
- Me gustaría capacitarme en temas como manejo del presupuesto en Cali.
- Emitir boletines periódicos sobre normatividad y eventos.
- Dar respuestas oportunas.
- Eventos de capacitación.
- Actualización más comunicación en diferentes medios, empezar con las universidades, colegios, presencialidad y entidades públicas.
- Mejorar la interacción por correo electrónico y mejoras al diseño de la página web.
- Retomar capacitaciones presenciales.





- Que la información reportada sea anual, porque en períodos intermedios quedan muchos vacíos.
- Mejorar el tiempo de respuesta a las entidades públicas.
- Me gustan los recordatorios y los correos electrónicos
- Los instructivos deben ser publicados y recordados más constantemente.
- Oficina virtual a través de la página web.
- Que sea más amigable la página para consulta.
- Unificación de informes con las demás entidades.
- En las cuentas recíprocas es necesario incluir cintas de las 51 cajas de compensación, ICBF y aportes de nómina (sic).
- Que las respuestas sean un poco más rápidas.
- Durante este año por el concurso de méritos existe un gran número de contadores nuevos vinculados a las entidades territoriales, que realmente necesitan una orientación y capacitación de los procesos contables públicos, sería de gran ayuda contar con este servicio.
- Continuar con las capacitaciones de manera descentralizada.
- Enviar información de normatividad a los correos registrados.
- Más interacción con el usuario que envía la información.
- La página web en repetidas ocasiones no se encuentra disponible o carga muy lento sin importar la velocidad de la red.
- Informativos.
- No tener la misma fecha para los informes.
- Incrementar ciclos de capacitaciones.
- La respuesta a las consultas sobre conceptos que se elevan por dudas o diferencia en entendimientos se efectúen en el menor tiempo posible.
- Fortalecer la asesoría y la capacitación.
- Los registros en la plataforma del CHIP, en algunos casos presentan congestión.
- Operaciones Recíprocas, solo dejar reporte con entidades de orden nacional.





- Foros virtuales de discusión o debate sobre cambios a la regulación.
- Soporte y soluciones de consultas más oportunas.
- Me parece que en las diferentes consultas que hacen colegas y que las compilan en las doctrinas contables, y que se toman como referencia para casos particulares, siento que lo que hace es transcribir la norma como tal y no siente uno que le ayude para los casos particulares que uno quiere resolver, pues casi siempre se trata del tratamiento contable y las posibles cuentas contables a utilizar, es mi opinión muy respetuosa por supuesto. En ese sentido si me gustaría que fuese más clara la respuesta.
- Calendarios de actividades más claros.
- Conocer sobre los medios de comunicación del numeral 6 de esta encuesta.
- Que todas las entidades tengan su propio código para que informen separadamente (ej. concejos, personerías etc..), porque a veces generan inconvenientes.
- Precisar información en cuanto a las evidencias de los formatos a cargar.
- Que haya más contacto normativo con las entidades del sector.
- Consulta de normas por temas y conceptos.
- Mejora en la atención telefónica.
- Mantener un chat con los profesionales.
- Más información por correo electrónico.
- Que los asesores contesten el teléfono y nos suministren un número de celular para comunicarnos con ellos, ya que al comunicarse con el PBX casi nunca están y eso que es en horarios que debieran ser laborales (sic).
- Capacitaciones así sea en modo virtual en donde se pueda interactuar con las diferentes entidades que reportan.
- Que revisen las respuestas que se envían con respecto a los requerimientos que se hacen, ya que no queda claridad en la utilización de algunas cuentas contables según lo manifestado por la CGN en los requerimientos.





- Hacerle seguimiento al personal que contrata.
- Difundir más la imagen de la entidad.
- Asignación de línea telefónica que respondan dudas inmediatamente, toca esperar atención por correo.
- Insistir en que los entes públicos suministren información al día.
- Socialización por los diferentes medios de comunicación de la nueva normatividad.
- Que los asesores de la entidad den respuesta oportuna a las solicitudes, así sea confirmando el recibo de la solicitud, así uno sabe que por lo menos leyó el correo.
- Mejorar el soporte técnico para resolver dudas e inquietudes.
- Que sea eficiente la línea telefónica.
- Se debe mejorar la atención telefónica.
- Atención oportuna.
- Mejor atención telefónica o por WhatsApp.
- Emitir informes más específicos para los entes territoriales sobre normas específicas.
- Información que llega a los correos y capacitaciones.
- Que abran una sede en la Costa Atlántica.
- Enviar información contable a correos personales.
- Que funcione mejor la página cuando es fecha de informes.
- Que se envíen frecuentemente más notificaciones sobre cambios, actualizaciones y nuevas normativas a los correos de las diferentes entidades que tienen que reportar información a la CGN.
- Unificar los criterios profesionales para aplicar los marcos normativos.
- La oportunidad en la comunicación.
- Mejorar el canal de atención por correo electrónico y telefónico.
- Que vuelvan las capacitaciones presenciales.
- Mayor publicidad.





- Falta más capacitación en temas de contabilización recursos de salud, FONPET y regalías.
- Volver a realizar capacitaciones presenciales para las ESES.
- Seguir documentando procesos.
- Llevar más capacitaciones a las regiones.
- Capacitaciones más constantes.
- Capacitaciones constantes.
- Que la página sea más amigable.
- Acceso al directorio telefónico de funcionarios públicos y usuarios de entidades públicas.
- La Mesa de Ayuda debe estar permanente en las fechas de transmisión y el tiempo de respuesta a solicitudes por correo a los asesores de las entidades debería disminuir.
- Plan de cuenta con una explicación de cómo contabilizar en cuentas.
- Cursos y capacitaciones en Tunja.
- Reanudar las capacitaciones NICSP.
- Capacitaciones en el área de la salud.
- Tener más en cuenta a las regiones.
- Más información por correo.
- Que las actualizaciones sobre la normatividad vigente sean compartidas vía correo electrónico con guías de aplicación.
- Grupos de correos institucionales para envío de información de interés.
- Sería importante generar mensualmente boletines informativos de las últimas novedades en temas normativos, próximos reportes a entregar, y actividades que estén desarrollando.
- Generar más capacitaciones referentes a temas normativos y manejo de plataforma.
- Habilitar más líneas telefónicas
- Llegar con más eventos de capacitación - Importante que sean planeados y divulgados con suficiente anticipación, al menos un mes.





- Aumentar las capacitaciones e invitar los representantes legales de las entidades.
- Divulgar mediante página web y correos a responsables sobre capacitaciones. En el CHIP se tiene detalle de los responsables, pero no recibimos invitaciones.
- Que los asesores de la CGN estén al pendiente de las dificultades en cuanto a la aplicación de las normas contables en los entes de control.
- Que exista un canal directo con las entidades que tenemos que rendirle informes.
- Mejorar la comunicación presencial y telefónica, es casi imposible comunicarse con la Contaduría se debe llamar muchas veces y esperar a que algún funcionario atienda, porque los buzones siempre están llenos.
- Más información sobre utilizar CHIP.
- Que sean atendidas las inquietudes expresadas por correo electrónico.
- Mejorar la atención de servicio al ciudadano.
- Cuando se pide un concepto, se demoran mucho en darlo.
- Que las inquietudes sean contestadas oportunamente.
- Correos electrónicos.
- Seminarios de actualización NICSP.
- Que tengan mejores canales de atención, por ejemplo, el CHIP, doctrina, norma y el SIIN.
- Que en la página esté clasificada por grupo y por temas.
- Más canales de comunicación.
- Mayor contacto con la persona asignada para sentir un acompañamiento más personalizado.
- Facilidad para la Mesa de Ayuda y chat para CHIP.
- Presentar la información pensando en profesionales que no sean contadores y requieran de este conocimiento.
- Medios de interacción como llamadas o chat.





- Oportunidad en las respuestas, revisión conjunta con el MHCP de las parametrizaciones.
- Procesos de capacitación y actualización más continuos.
- Mejorar la asesoría en primera persona con el asesor asignado para la entidad, ya que las respuestas no son contundentes ni claras.
- Que los analistas tengan más ayuda de personal disponible para atender los casos con las entidades a su cargo.
- Que la información de carácter técnico contable solo llegue al correo del contador de la Entidad, no al del representante legal, porque suelen confundir la información con correos de algún otro ente de control y no la saben digerir (sic).
- Más constante los envíos antes de capacitar.
- Que se realicen capacitaciones presenciales por lo menos una vez cada año.
- Asesoría por WhatsApp.
- Deben poner en lugar visible el Plan Anual de Capacitación o divulgar con anticipación las próximas capacitaciones a realizar.
- Mayor contacto con la entidad.
- Capacitaciones y más contacto con las entidades.
- Reuniones virtuales con asesores.
- Volver a la presencialidad.
- Responder de fondo a los asuntos de procesos contables por cada entidad.
- Efectividad en PQRS.
- Se necesita actualización de base de datos de las entidades para poder conciliar Operaciones Recíprocas más efectivamente.
- Capacitaciones continuas.
- Que se dé a conocer las extensiones de los asesores ya que generalmente es difícil comunicarse con la CGN.
- Plataformas interactivas para consulta de normativa y cambios en la Entidad.





- Exigirles más a las entidades sobre la calidad de la información reportada, de igual manera deben ser más riguroso con las debilidades que se reportan en el informe de Control Interno Contable.
- Videos tutoriales.
- Tener más comunicación del proceso contable.
- Que el soporte técnico sea más específico en los temas consultados, porque envían videos o tutoriales que están colgados en la página web, pero no resuelven las dificultades que se nos presenta.
- Un portal de capacitaciones y actualización de temas para reforzar conocimientos.
- Interactuar con las entidades más frecuentemente.
- Fortalecer la comunicación a través de la línea celular.
- Efectividad en la actualización de formularios.
- Mostrar más sus resultados y apoyo a las entidades públicas.
- Que sea menos vigilante y más prepositivo (sic).
- Las líneas telefónicas son inexistentes, en las oficinas de la CGN.
- Uso permanente del email.
- Atención a través del teléfono.
- Activar chat a través de herramientas tecnológicas para obtener respuestas en forma oportuna.
- Que los asesores contesten los teléfonos, pues casi nunca lo hacen y tampoco se encuentran en el fijo.
- Que las PQR sean contestadas con mayor agilidad, o que estas consultas se puedan asociar a unas contestaciones ya efectuadas. Que al consultar un tema específico dentro de las normas exista una guía dentro del normograma que lo correlacionen.
- Seguir notificando por correo electrónico.
- Que la doctrina resuelva temas de fondo y las respuestas no sean tan difusas o ambiguas.
- Más precisión en las respuestas de conceptos.





- Enviar avisos para revisar información.
- Mejorar la comunicación con la Mesa de Ayuda, es complicado la comunicación con esta dependencia.
- Mejorar la atención telefónica.
- Quisiera que los correos que colocan en el directorio de entidades estuvieran actualizados para que sirvan para hacer la circularización de saldos, muchos de ellos rebotan o la entidad no los tiene para recibir.
- Más interacción con las instituciones.
- Más capacitaciones.
- Buscar algún mecanismo del cruce de cuentas recíprocas ya que es difícil cruzar información con algunas entidades ya que nunca contestan.
- Asistencia mediante WhatsApp.
- Casos prácticos.
- Capacitación de los nuevos clasificadores de catálogo presupuestal.
- Dar a conocer el estado real de rendición de información por parte de obligados, cuando los plazos se han modificados (sic).
- Mejorar el servicio comunicación telefónica.
- Las búsquedas en la página, a veces se vuelven muy complejas.
- Ser más ágil en las respuestas.
- Más capacitaciones que participemos todos.
- Mejorar la oportunidad en la atención telefónica de los asesores nombrados por la CGN a las entidades. Enviar comunicaciones a los correos electrónicos de los contadores cuando se programen capacitaciones. Realizar eventos o congresos anuales o semestrales de los temas contables públicos de interés de las entidades, previa consulta de los mismos.
- Tratar de mantener comunicación a través de correo electrónico.
- El servicio telefónico a veces se torna difícil.





ORGANISMO DE CONTROL

- Verificación de que lleguen los correos.
- Información de calidad.
- Que sea más oportuna.
- Contacto al correo electrónico permanente.
- Mayor acompañamiento a las entidades, a través de los canales de comunicación y más presencia en los territorios.

OTRO

- Enviar a los correos la información y crear un WhatsApp con periodistas.
- Más dinámica y amigable.
- Que existan capacitaciones, cursos y asesorías presenciales.
Planes de cuenta en Excel no en PDF.
- Si, todos los medios están implementado.
- Fortalecimiento de su estructura humana y tecnológica para ejercer un control de la corrupción efectiva (sic).
- Cursos gratuitos a través de la virtualidad sobre los cambios de la información contable pública y privada.
- Vídeos instructivos.
- Que conozcamos el reporte contable actualizado de los municipios y capitales de los departamentos de Colombia.
- Que se direcciona más a la práctica y vivencia en cuanto a la Gestión Contable.
- Capacitaciones presenciales y virtuales, mejorar la plataforma web de la CGN con respecto al cargue de la información.
- Brindar capacitaciones.





PROVEEDOR

- Que las páginas web sean más fáciles de consultar.

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

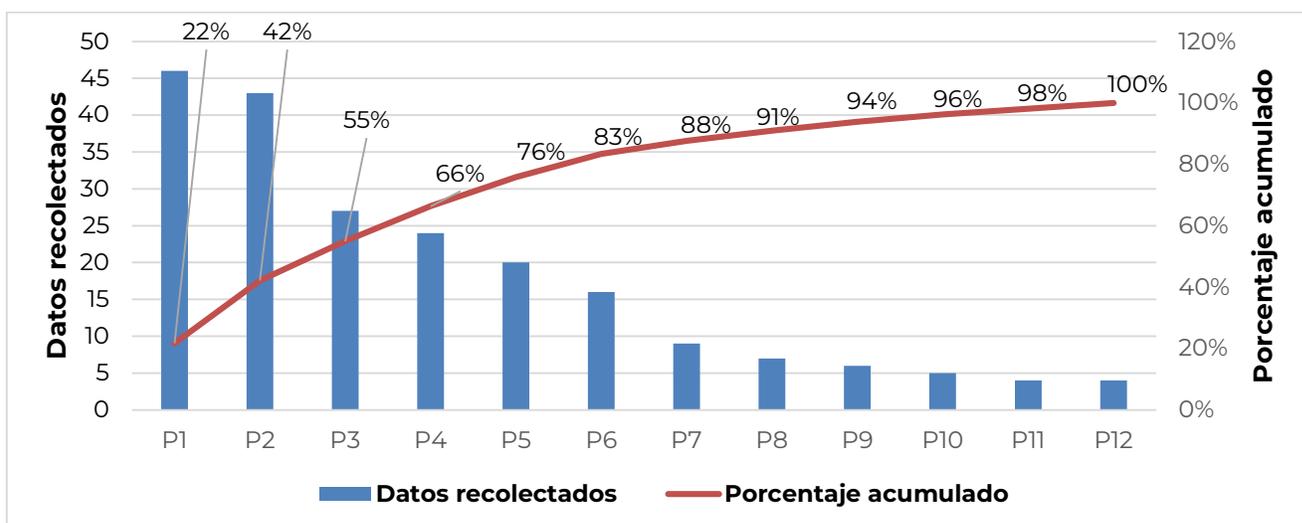
Sugerencias para mejorar la calidad de la comunicación de la CGN	Frecuencia	Frecuencia acumulada	Porcentaje	Porcentaje acumulado
P1 <i>Calidad, oportunidad y agilidad en las respuestas a los conceptos solicitados a la CGN (atención personalizada con el asesor). Mejorar las asesorías.</i>	46	46	22%	22%
P2 <i>Capacitación (virtual y presencial).</i>	43	89	20%	42%
P3 <i>Información al correo electrónico.</i>	27	116	13%	55%
P4 <i>Mejorar la atención vía telefónica.</i>	24	140	11%	66%
P5 <i>Normatividad Contable Pública y sus actualizaciones.</i>	20	160	9%	76%
P6 <i>Mayor y mejor interacción con las entidades.</i>	16	176	8%	83%
P7 <i>Operaciones Recíprocas.</i>	9	185	4%	88%
P8 <i>Mejorar la presentación y disponibilidad de la información en la página web.</i>	7	192	3%	91%
P9 <i>Chat virtual.</i>	6	198	3%	94%
P10 <i>Relacionadas con el CHIP.</i>	5	203	2%	96%
P11 <i>Relacionadas con la academia.</i>	4	207	2%	98%
P12 <i>Que exista un canal directo con las entidades que tenemos que rendirle informes.</i>	4	211	2%	100%

- P1** Calidad, oportunidad y agilidad en las respuestas a los conceptos solicitados a la CGN (atención personalizada con el asesor). Mejorar las asesorías.
- P2** Capacitación (virtual y presencial).



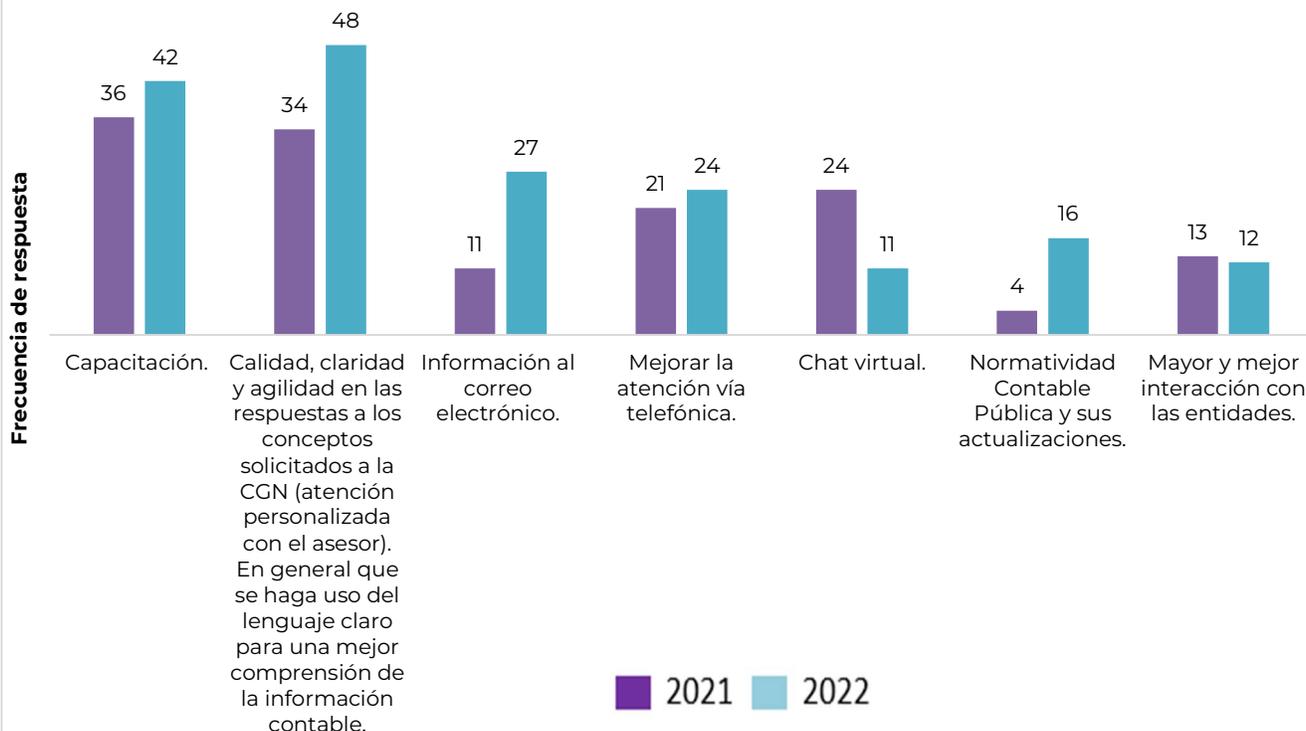


- P3** Información al correo electrónico.
- P4** Mejorar la atención vía telefónica.
- P5** Normatividad Contable Pública y sus actualizaciones.
- P6** Mayor y mejor interacción con las entidades.
- P7 Operaciones recíprocas.
- P8 Mejorar la presentación y disponibilidad de la información en la página web.
- P9 Chat virtual.
- P10 Relacionadas con el CHIP.
- P11 Relacionadas con la academia.
- P12 Que exista un canal directo con las entidades que tenemos que rendirle informes.





SUGERENCIAS RECURRENTE PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LA COMUNICACIÓN DE LA CGN



HISTÓRICO

Consecutivo de los resultados del indicador sobre Información y Comunicación Externa desde el año 2015 a la fecha.

